

VAIKUTUKSIEN RAPORTOINTI KIRJASTOJEN KOEILU-JA KEHITTÄMISHANKKEISSA

Helena Perttilä

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2013

Tässä tutkimuksessa eritellään ja analysoidaan kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden vaikutusten raportointia. Tutkimuksen viitekehyksenä on yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin tutkimus.

Tutkimuskysymyksinä ovat, 1) kerrotaanko kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportoinnissa tuloksista, prosessista tai tuotteesta 2) tavoittelevatko hankkeet muutoksia kohderyhmässään (ja missä määrin) ja 3) onko hankkeella saatu aikaan muutoksia kohderyhmässä, sekä miten näitä muutoksia on havainnoitu ja mitattu. Lisäksi tutkittiin taustatekijöiden (kohderyhmän, raportin pituuden ja sivumäärän) yhteyksiä raportointiin.

Tutkimusaineistona toimi 71 OKM:n kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraporttia vuosilta 2007–2010. Aineisto otantamenetelmä on harkinnanvarainen. Mukaan otetut hankkeet kohdistuivat kirjastojen asiakaspalvelun kehittämiseen, uuden palvelun tai toiminnan luomiseen tai jotka oli muuten kohdistettu suoraan kirjaston asiakkaille. Tutkimusmenetelmänä on sisällön erittely. Tutkimuksessa tarkasteltiin viiden GLO – arviointikehyksen pohjalta muodostetun muutostyyppin (tiedot, taidot, asenne, nautinto, käyttäytyminen) avulla, tavoiteltiinko hankkeissa muutosta käyttäjässä ja saatiinko tuloksia aikaan.

Tutkimuksen tuloksena on, että kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportointi ei ole tuloskeskeistä. Tutkimuksessa ilmeni, että hankeraporteista (n=71) kerrottiin tuotteista (70 %), prosessista (54 %) enemmän kuin tuloksista (45 %).

Raporteista on ilmaistu yhteensä 98 tavoitetta vaikutuksen suhteen. Eniten hankkeissa tavoiteltiin muutosta käyttäytymisessä (31 %) ja asenteessa (27 %). Nämä tavoitteet koskivat erityisesti kohderyhmän aktivointia kirjastonkäyttäjinä ja lukijoina. Taitoja (15 %), nautintoa (14 %) ja tietoja (13 %), tavoiteltiin hankkeissa lähes yhtä paljon. Muutoksia tiedoissa ja taidoissa tavoiteltiin ensisijaisesti erilaisissa hankkeiden järjestämissä koulutuksissa. Nautintoa ei tavoiteltu hankkeissa useinkaan ensisijaisena, vaan toissijaisena muutoksena.

Hankkeista raportoitui 66 tulosta. Muutoksia havaittiin käyttäytymisessä (35 %), asenteessa (18 %), nautinnossa (18 %), tiedoissa (17 %) ja taidoissa (12 %). Hankkeiden vaikutuksesta eri kohderyhmien jäseniä aktivoitui kirjaston käyttäjinä ja lukijoina, he saivat uusia tietoja ja taitoja eri osa-alueilta, kuten tietotekniikasta ja rohkaistuivat esimerkiksi itseilmaisussa.

Tutkimuksessa tuodaan esille, ettei tulosten raportointi ole kovinkaan laadukasta ja vaikutuksien systemaattinen havainnointi on vähäistä. Tutkimuksessa tuodaan esille käytännön ehdotuksia raportoinnin kehittämisen suhteen.

Avainsanat: vaikuttavuuden arviointi, vaikutus, kirjastot, hankkeet, raportointi

Esipuhe

Suuri kiitos perheelle ja ystäville antamastanne tuesta ja kannustuksesta pro gradu –tutkielman kirjoittamisprosessin aikana. Kiitos Kirkkonummen kunnankirjastolle innoituksesta tarttua haasteeseen ja tutkia vaikuttavuuden arviointia. Kiitos myös tutkielman ohjaajalle Pertti Vakkarille hyvistä neuvoista.

Erityiskiitos kampuskappelille, jossa elämää (ja gradua) muisti katsoa armollisemmasta näkökulmasta.

Tampereella 8.11.2013

Helena Perttilä

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET	4
2.1 Yleisten kirjastojen kehysorganisaatiot	4
2.2 Kirjastopalveluiden käyttäjäkeskeinen arviointi	5
2.3 Kirjastojen arviointityökalut	7
2.3.1 Indikaattorit ja mittarit	7
2.3.2 Panokset ja tuotokset	7
2.3.3 Vaikuttavuus	8
2.3.4 Vaikutus	9
2.4 Kehittämishankkeet	10
2.4.1 Loppuraportointi	11
3. AIKAISEMPI TUTKIMUS	13
3.1 Vaikuttavuuden arvioinnin motiivit ja haasteet	13
3.2 Vaikuttavuusarvioinnit kirjastoissa	15
3.3 Kehittämishankkeiden ja -projektien tutkimus	17
3.3.1 Projektien hakemuksien ja raporttien tutkimus	19
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	21
4.1 Tutkimuskysymykset	21
4.2 Tutkimusaineisto	21
4.3 Aineiston analyysissä käytetyt menetelmät ja menettelyt	23
4.4 Luokkien valinnan ja käytön perustelu	24
4.4.1 Prosessi, tuote ja vaikutus	24
4.4.2 Muutostyypit	25
4.4.3 Kohderyhmä	28
4.4.4 Mittarit	29
4.4.5 Sivumäärä	30
4.4.6 Avustuksen määrä	30
5 TULOKSET	31
5.1 Prosessin, tuotteen ja tuloksen raportointi	31
5.2 Tavoitteiden esittely ja analyysi	33

5.2.1 Hankkeissa tavoitellut vaikutukset	34
5.2.2 Saavutetut tavoitteet	35
5.2.3 Tavoitellut ja odottamattomat vaikutukset.....	36
5.3 Hankkeiden tuloksien raportointi	37
5.4 Mittarit	40
5.5 Taustatekijöiden yhteys vaikutuksien raportointiin	42
5.5.1 Kohderyhmä	42
5.5.2 Raportin pituus	45
5.5.3 Avustuksen määrä.....	47
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	50
6.1 Tulosten koonti	50
6.2 Tulosten suhde aikaisempaan tutkimukseen	51
6.3 Tutkimuksen arviointi	54
6.4 Raportoinnin kehitysehdotuksia.....	54
6.5 Jatkotutkimuksesta	56
Viitteet	58

1 JOHDANTO

Suomalaisten yleisten kirjastojen tarjoamien palvelujen määrä on vuosi vuodelta kasvanut ja monipuolistunut. Kirjavinkkaus, mediapajat, lukupiirit ja tietotekniset koulutukset ovat alkaneet vakiintua osaksi kirjastojen palveluvalikoimaa aineiston lainauksen rinnalle. Lisäksi ympäri Suomea on jatkuvasti vireillä uusia palvelukokeiluja ja erilaisia kehittämisprojekteja, joilla pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja markkinoimaan kirjastoissa jo tarjolla olevia palveluja. Kirjastojen määrärahat ovat kuitenkin usein ensimmäisenä leikkauksien uhassa, kun kuntien budjetit ovat tiukoilla. Tällöin tulee tarpeelliseksi perustella kunkin palvelun tarpeellisuutta. Opetusministeriön kirjastopolitiikassa vuodelle 2015 tuodaankin esille, että

”Kirjastojen on perusteltava olemassaolon oikeutuksensa kunta- ja palvelurakenteen muutoksissa. Oikeus olemassaoloon on, kun käyttäjät hyötyvät kirjaston palveluista. ”
(Opetusministeriö 2009, 19.)

Kirjaston toimintojen ja palvelujen merkityksen ja hyödyn esille tuominen on alettu nähdä yhä tärkeämpänä. Tämä on saanut vireille laajemman keskustelun kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista. Vaikuttavuuden arviointi on vielä varsin uusi kirjastojen arvioinnin osa-alue, jota ei ole vielä tutkittu kovinkaan pitkään. Kiinnostus kirjaston vaikuttavuuteen käyttäjiensä elämässä sekä tämän todentamiseen sopivien mittarien löytämiseen ja kehittämiseen on kuitenkin kasvanut viime vuosina niin kansainvälisesti kuin Suomessakin.

Oma kiinnostukseni kirjastojen vaikuttavuuden tukimusta kohtaan heräsi kesällä 2011 kesätöissä kirjastossa, jossa kirjastonjohtaja esitti kahvipöydässä pohtivan kysymyksen siitä, miten kirjaston vaikuttavuutta voitaisiin osoittaa kunnan päättäjille ja rahoittajille. Syksyllä törmäsin samankaltaiseen pohdintaan kansalliskirjaston verkkosivuilla, jossa ehdotettiin pro gradu -tutkielmille aiheita. Päätin näiden innoittamana lähteä selvittämään osaltani, mitä vaikutuksia yleisen kirjaston toiminnalla on käyttäjiinsä. Koska tutkimusta aiheesta on tehty niin vähän, koko tutkimuskenttä oli auki. Pro gradu -tutkielmaa varten oli mielekkäintä tutkia jotain olemassa olevaa aineistoa. Mutta millaista kirjastodataa vaikuttavuuden arviointiin voisi valita?

Perinteisesti kirjaston tarpeellisuutta on pyritty osoittamaan lainaus- ja kävijämäärinä. Tämä näkyy esimerkiksi Suomen yleisten kirjastojen vuositilastoista, joissa on esillä vuodesta 1999 asti kootut tiedot kirjastojen kokoelmien suuruuksista, hankinnoista, lainausmääristä ja fyysisistä käynneistä. Vuoden 2012 tilastossa on ensimmäistä kertaa merkittynä myös määrät kirjaston järjestämistä tapahtumista, näyttelyistä ja koulutuksista ja niihin osallistuneista. Tilastoissa on siis tapahtunut kehitystä, mutta nämä antavat lähinnä kuvan toiminnan mittakaavoista ja aktiivisuudesta, mutta eivät pysty ilmaisemaan kirjaston tuottamia hyötyjä.

Tarkempaa tietoa kirjastojen tuottamien tapahtumien ja koulutuksien sisällöstä voi mahdollisesti löytyä kirjastojen omilta verkkosivuilta ja menestyksekkäimmistä toiminnoista alan julkaisufoorumeilta, kuten Kirjasto-lehdestä, mutta muuten yleiset kirjastot tuottavat varsin vähän julkista raportointia toiminnastaan. Vuosiraportit ovat harvoin kovin yksityiskohtaisia yksittäisten tapahtumien suhteen.

Tämän tutkimuksen tutkimusaineistoksi valikoituivat tutkielman ohjaajan neuvosta kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraportit. Raporttien tutkiminen on ajankohtaista, sillä kirjastojen hankehakemuksia, -raportteja ja hyviä käytänteitä on voinut syksystä 2011 lähtien jakaa avoimessa sähköisessä hankerekisterissä kirjastot.fi -sivun yhteydessä. Koska hankeraportit ovat avoimesti saatavilla, kirjastot voivat jakaa projektikokemustaan, merkittäviä tuloksia ja käyttämiään mittareita tai havainnointimenetelmiään rahoittajien lisäksi myös muille kirjastoille ja aiheesta kiinnostuneille. Hyviä käytänteitä on näin entistä helpompaa soveltaa ja hyödyntää. Lisäksi kirjastohankkeiden raportteja ei ole aikaisemmin tutkittu tästä näkökulmasta käsin. Toivon, että tutkimus auttaa omalta osaltaan kehittämään vaikuttavuuden arviointia yleisissä kirjastoissa.

Tämän tutkimuksen alkaessa sähköiseen hankerekisteriin lähetetyt hankehakemukset olivat vasta vireillä. Koska halusin tutkia nimenomaan raportointia enkä hakemuksia, valitsin tutkittavaksi otoksen Kulttuuri- ja opetusministeriön (OKM) arkistosta löytyvistä kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraporteista vuosien 2007–2010 väliltä.

Tutkimuksen tarkoituksena on eritellä ja analysoida kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden vaikutuksien raportointia. Tässä tutkimuksessa on kiinnostuttu niistä tavoitteista ja muutoksista, jotka kohdistuvat kirjaston käyttäjään. Nämä muutokset voivat tapahtua käyttäjän tiedoissa, taidoissa, asenteessa, nautinnossa tai käyttäytymisessä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää raportoinnin perusteella, ovatko raportit tuloskeskeisiä, millaisia tavoitteita ja tuloksia hankkeilla on vaikutuksien suhteen, sekä mitkä taustatekijät ovat yhteydessä vaikutuksien raportointiin. Tarkemmat tutkimuskysymykset esittelen luvussa 4.1.

Tutkielman rakenne on seuraava: Luvussa 2 esittelen tutkimuksen taustaa ja keskeiset käsitteet. Luvussa 3 käyn läpi aikaisempaa tieteellistä tutkimusta kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista sekä hankkeiden arvioinnista. Luvussa 4 esittelen tutkimusaineiston ja sen analyysissa käytetyt menet. Luvussa 5 tuon esille tutkimuksen keskeiset tulokset ja luvussa 6 johtopäätökset.

2 TAUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja taustat. Ennen kuin lähdetään tutkimaan kirjastojen kehittämishankkeita, on tärkeää tuntea yleisten kirjastojen konteksti, jossa näitä hankkeita toteutetaan esimerkiksi niihin vaikuttavien kattojärjestöjen ja arviointitradition osalta.

Luvussa 2.1 esittelen millä tavoin yleisten kirjastojen tavoitteet asetetaan ja kuka vastaa näiden tavoitteiden arvioinnista. Luvussa 2.2 käyn läpi käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa arviointiin. Luvussa 2.3 ja sen alaluvuissa puolestaan esitellään kirjastojen arviointityökaluja, indikaattoreita, mittareita, panoksia, tuotoksia ja vaikuttavuutta. Luvussa 2.4 esittelen kehittämishankkeiden ja loppuraporttien määritelmät.

2.1 Yleisten kirjastojen kehysorganisaatiot

Kirjastojen toimintaan, tavoitteisiin ja arviointiin vaikuttavat erilaiset kehysorganisaatiot. Suomessa yleisten kirjastojen toimintaa ohjaavat kirjastolaki, opetus- ja kulttuuriministeriö, sekä kunnat yhdessä kirjaston omien tavoitteiden kanssa. Suomessa kirjastolaki- ja asetus määrittelevät kirjastotoimen tavoitteet seuraavasti:

”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904)

Nämä kirjastolakimme tavoitteet ovat laadullisia ja määritelty varsin abstraktilla tasolla. Lakien löyhyys mahdollistaa kuitenkin jatkuvan toiminnan kehittämisen. Opetus- ja kulttuuriministeriön tehtävänä onkin tarkentaa näitä tavoitteita kirjastopoliittisten ohjelmien ja strategioiden kautta.

(Kekki 2010, 1.) Myös kunnat – ja kirjastot itse – asettavat kirjaston toiminnalle tavoitteita, jotka on johdettu näistä kehysorganisaatioiden asettamista tavoitteista ja asiakkaiden tarpeista.

Jotta siis tiedettäisiin, kuinka hyvin kirjastot ovat saavuttaneet toiminnalleen asetetut tavoitteet, niiden toimintaa on arvioitava säännöllisesti. Arviointia voidaan tehdä eri tasoilla. Arviointi voi olla ”kansainvälistä, kansallista, alueellista, seudullista tai paikallista”. (OKM 2010, 19.) Kirjastolaki velvoittaa kunnat paikallisesti arvioimaan järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua (Kirjastolaki 1998/904). Suomen kuntaliiton verkkosivuilla onkin tiivistetty kirjastopalveluiden paikallisen arvioinnin lähtökohdat:

”Kirjastopalvelujen arvioinnin periaatteena on pyrkiä kuvailemaan palvelun nykytilaa, vertaamaan nykytilaa aikaisempaan tai johonkin mittariin tai kartoittamaan palvelun puutteita ja vahvuuksia. Arvioinnilla tuotetaan tietoa, joka auttaa suunnittelemaan kirjaston palveluita ja kohdistamaan resursseja oikein.”
(29.5.2012).

Kunta ja kirjasto päättävät yhdessä tekemiensä ”arviointien tavoitteista, periaatteista ja toteutuksesta, esim. muodoista, aikataulusta sekä tulosten hyödyntämisestä”. Arvioinnin avulla saadaan tietoa kirjaston tärkeimmistä vahvuuksista ja kehittämistarpeista. (OKM 2010, 67.) Arvioinnissa käytettävät menetelmät ovat kunnan ja kirjaston itsensä valittavissa.

2.2 Kirjastopalveluiden käyttäjäkeskeinen arviointi

Kirjastojen arviointityön ja tutkimuksen taustalla on kolme erilaista näkökulmaa. Tutkimukset voidaan jakaa käyttö-, käyttäjä- ja käyttötarkoitustutkimuksiin. Voidaan siis tutkia kirjastonkäyttöä kirjaston kannalta, käyttäjien näkökulmasta tai sitten kirjastonkäytön tarkoitusperiä ja syitä. (Vakkari 1981, 71–72; tässä Pihlaja 2005, 72.)

Käyttö-, käyttäjä- ja käyttötarkoitustutkimuksia voidaan tehdä sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä käyttäen. Laadullisissa menetelmissä pyritään ymmärtämään ilmiötä ja sen ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti (Koppa (2), Jyväskylän yliopisto). Määrällisissä menetelmissä kohdetta kuvataan ja tulkitaan tilastojen ja numeroiden avulla (Koppa (1), Jyväskylän yliopisto).

Huomion arvoista on, että keskeinen tekijä arvioinnissa on nimenomaan näkökulma. Määrällinen menetelmä ei mittaa yksin kirjaston suorituksia tai laadullinen menetelmä takaa käyttäjakeskeisyyttä. Arvioinnin näkökulma voi olla kirjastokeskeinen ja mitata kirjaston suoritustasoa, vaikka kirjaston käyttäjiä tätä varten haastateltaisiin (Rubin 2006, 4).

Kiinnostus siihen, miten kirjasto vaikuttaa käyttäjän omassa elämässä, on lisääntynyt. Kirjastoalalla on noussut pinnalle uudempi käyttäjakeskeinen (user-oriented) näkökulma. Käyttäjakeskeisyydessä tarkastellaan, mitä käyttäjässä tapahtuu kirjaston tarjoaman palvelun tai toiminnan seurauksena (Rubin 2006, 2). Käyttäjakeskeiseen arviointiin on erilaisia lähestymistapoja. Perinteisin tapa on jakaa arviointi subjektiiviseen ja objektiiviseen lähestymistapaan. Subjektiivinen arviointi perustuu yksilöiden mielipiteisiin. Subjektiivisessa lähestymistavassa kirjaston asiakkailta voitaisiin esimerkiksi kysyä, miten he suhtautuivat ohjelman sisältöön, tai tunsivatko he, että heidän tietämyksensä tai asenteensa muuttui osallistumisen tuloksena. Subjektiivisessa lähestymistavassa osallistujat saavat siis itse arvioida muutosta omin sanoin. (Lancaster 1993, 9, 223-224.)

Objektiivinen arviointi on sen sijaan enemmän standardoitua ja määriteltyä. Se yritetään pitää ”puhtaana” mielipiteistä. Objektiivinen arviointi voisi esimerkiksi käytännössä tarkoittaa sitä, että kirjaston järjestämän koulutuksen onnistuneisuutta testattaisiin mittaamalla osallistujien tietämystä tai taitoja ennen ja jälkeen koulutuksen. Voitaisiin olettaa, että jos koulutus on onnistunut, oppilaat saavat selkeästi korkeamman arvosanan jälkimmäisestä testistä kuin ensimmäisestä. (Lancaster 1993, 9, 223-224.)

Tieteellisellä kentällä objektiivista tutkimusta pidetään luotettavampana kuin subjektiivista. Lancasterin (1993) huomauttaa, etteivät subjektiiviset tutkimukset ole arvottomia, sillä on tärkeää tietää, mitä ihmiset ajattelevat palvelusta. Hänen mukaansa arviointi on kuitenkin kaikkein arvokkainta, kun sillä pyritään selvittämään, miten palvelua voisi parantaa. Tätä on vaikeaa selvittää yksin subjektiivisen lähestymistavan tutkimuksella. Toisaalta objektiivinen lähestymistapa on haastavampi toteuttaa kuin subjektiivinen. (Lancaster 1993, 9, 224.)

2.3 Kirjastojen arviointityökalut

Seuraavaksi avaan hieman keskeisiä arvioinnin yhteydessä käytettyjä käsitteitä, joita käytetään usein kirjastopalveluiden kehittämistä ja arviointia käsittelevässä tutkimuskirjallisuudessa. Nämä muodostavat eräänlaisen kirjastojen ”arviointityökalupakin”.

2.3.1 Indikaattorit ja mittarit

Arvioinnin yhteydessä puhutaan usein indikaattoreista ja mittareista. Arvioinnissa käytetyillä indikaattoreilla tarkoitetaan *”numeraalista tai verbaalista ilmaisua, joka kuvaa kohteen ominaisuutta, tilaa tai siinä tapahtuvia muutoksia”* (Granö-Suomalainen, Lahtinen 2002, 15; tässä Kortelainen 2003, 11). Indikaattori on siis osoitin, laatukriteeri. Mittari on puolestaan *”seurantatapa, menetelmä tai väline, jonka avulla laatukriteereiksi valittua ominaisuutta mitataan”* (OKM 2010, 23).

Rubin (2006, 40) antaa indikaattorin käytöstä esimerkkinä kirjastossa järjestettävän työpajan, jossa opetetaan ansioluettelon kirjoittamista. Jos tavoitteena on, että osallistuja osaa kirjoittaa hyvän ansioluettelon, indikaattorina voisi olla, että osallistujan kirjoittama ansioluettelo arvioidaan pajan lopussa joko hyväksi tai erinomaiseksi. Opettaja arvioi (mittaa) ansioluettelot ja pajan lopuksi voidaan katsoa, kuinka moni pajaan osallistujista sai arvosaanaksi hyvän tai erinomaisen. (Rubin 2006,40.)

Arvioinnin apuvälineenä toimivat niin laadulliset kuin määrälliset mittarit. Näistä yleisimmät ovat määrälliset panos- ja tuotosmittarit. Nämä mittarit ovat olennaisia tehtäessä hallinnollisia ja toiminnallisia päätöksiä kirjastopalveluiden järjestämisestä (Dugan, Hernon & Nitecki 2009, 15). Laadun ja vaikuttavuuden arvioinnin indikaattorit ja mittarit ovat uudempia, joskin tärkeitä toiminnan ja palvelujen tuloksien kuvaajina.

2.3.2 Panokset ja tuotokset

Panokset (input) ja tuotokset (output) ovat kirjasto-orientoituneita tilastoja; ne kuvaavat, mitä kirjaston henkilökunta käyttää ja tekee. Panokset ovat resursseja, joita kirjastot käyttävät

tarjotakseen palveluja. Tuotokset kertovat, mitä kirjasto tekee resursseilla ja voivat ilmaista suoritetta, käyttöä tai palvelua. (Rubin 2006, 4.) Tuotoksen englanninkielisen vastineen ”output” sisältö on varsin laaja. Käsitettä käytetään usein kuvaamaan sekä tuotettuja toimintoja, että niiden käyttömääriä. Toisinaan tutkimuskirjallisuudessa on eroteltu käsite ”activities”, joka kuvaa tuotettua palvelua ja toimintaa, jolloin ”output” kuvaa yksin sen käyttöä.

- Panos: kirjaston kokoelma, henkilökunta, kokonaiskulut jne.
- Tuotos: palveluiden tarjonta ja käyttö, esim. kävijämäärä, lainausluvut

Panokset ja tuotokset liittyvät läheisesti toisiinsa; resursseja nostettaessa voidaan lähes aina nostaa toiminnan tuotteiden määrää (Rubin 2006, 4.) Toisaalta Orr (1973) tuo esille, ettei tämä riippuvuussuhde resurssien ja palveluiden välillä ole aina yksioikoinen. Yhden muuttujan suureneminen ei välttämättä johda toisten muuttujien kasvuun. Esimerkiksi 10 % resurssien lisääminen ei takaa 10 % kasvanutta toimintakykyä, eikä 10 % toimintakyvyn kasvu välttämättä lisää 10 % käyttömäärää. (Orr 1973; tässä Lancaster 1993, 9.)

Vaikka riippuvuussuhde ei ole yksioikoinen, panos- ja tuotosmittareita tarvitaan mittaamaan muutoksia, arvioimaan hyötyjä sekä varmistamaan että resurssit on kohdistettu mahdollisimman tehokkaasti. (Lancaster 1993, 9.) Tähän ne sopivatkin ja nämä mittarit ovat ”*luonnollinen perusta budjetoinnille ja välttämätön osa johtamista*” (Kortelainen 2003, 11).

2.3.3 Vaikuttavuus

Kun panokset ja tuotokset on esitelty, voidaan vielä kysyä ”entä sitten?”. Silloin siirrytään keskustelemaan vaikuttavuudesta. Vaikuttavuuden arvioinnissa arvioidaan palvelun vaikutusta käyttäjään ja yhteiskuntaan (Poll 2007, 31.) Vaikuttavuuden arvioinnin kysymykset ovat käyttäjä-orientoituneita. Mikä muuttui käyttäjässä ohjelmamme tai palvelumme tuloksena? Kuinka ohjelmamme teki muutoksen käyttäjän elämässä? (Rubin 2006,6.)

Vaikuttavuuden arvioinnissa pyritään myös arvioimaan tuotoksien hyötyjä ja seurauksia (Kuusinen 1999,12) ja ottamaan selvää, kuinka hyvin palvelu tyydytti niiden tarpeita, joita varten se oli suunniteltu (Lancaster 1993, 222). Kirjastojen vaikuttavuutta käsittelevissä

tutkimusartikkeleissa ja -kirjallisuudessa vaikuttavuudesta ja vaikutuksista puhutaan tyypillisesti näitä kahta termiä käyttäen:

- impact: vaikutus (jhk)
- outcome: prosessin lopullinen tulos, seuraus

Käsitteet *impact* ja *outcome* saavat usein saman merkityssisällön tutkimuskirjallisuudessa. Toisaalta osa tutkijoista korostaa näiden termien välistä eroa (Rouvaniemi & Kumpu, 2007, 12). Esimerkiksi Poll (2007, 31) on teoksessaan mieltynyt impact-termiin käsitellessään kirjaston vaikuttavuutta, pitäen *outcome* liian lähellä *output*ia, peläten tuotosten ja tuloksien sekoittamisen. Tässä tutkielmassa olen erotellut nämä termit pitkäaikaisiksi vaikutuksiksi (*impact*) ja lyhytaikaisiksi vaikutuksiksi (*outcome*). Käytän näitä käsitteitä kun haluan korostaa jotain ominaisuutta, joka eroaa näiden termien välillä. Kun käsittelen molemmille yhteisiä merkityssisältöjä, käytän yleisesti käsitteitä ”vaikutus” ja ”vaikuttavuus”. Selvittämällä ohjelmiensa ja palveluidensa vaikutuksia, kirjastot arvioivat vaikuttavuuttaan.

2.3.4 Vaikutus

Jonkin asian vaikutusta toiseen on laajojen riippuvuussuhdeverkostojen takia haastavaa todistaa, joten tutkimuskirjallisuudessa on käytetty käsitettä varovaisesti. Vakkari & Serola (2011, 11) tuovat esille, että keskeistä kirjastojen vaikutuksien mittaamisessa olisi, että kirjastonkäytön lopputuloksia pystyttäisiin vertaamaan jollakin tavoin. Vaikutus voidaanakin määritellä miksi tahansa palvelun aiheuttamaksi seuraukseksi tai muutokseksi sitä käyttävässä yksilössä tai ryhmässä. (Rubin 2006, 6, 32).

Palvelun aiheuttama muutos voi tapahtua yksilön taidoissa, tietämyksessä tai käyttäytymisessä (Poll 2007, 31). Rubin (2006, 2) lisää tähän vielä muutoksen asenteessa, elämäntilanteessa ja yhteiskunnallisessa asemassa. Vaikutuksien indikaattorit ovat siis muutosindikaattoreita. Vaikutuksen seuraus voi olla joko positiivinen tai negatiivinen, tarkoituksellinen tai odottamaton. Vaikutus voi näyttäytyä muutoksina yksilön elämän laadussa, itsetunnon ja vahvemmassa osallisuudessa yhteiskuntaan. Vaikutukset voivat olla kestoaltaan lyhyt- tai pitkäaikaisia. (Rubin 2006, 2.) Esimerkki lyhytaikaisesta vaikutuksesta voisi olla se, miten maahanmuuttajan, joka

osallistuu kirjaston järjestämään kielikahvilaan, suomenkielen taidot ja tietämys kulttuurista kehittyvät. Saman toiminnan pidempiaikainen vaikutus voi taas olla se, että maahanmuuttaja kotoutuu Suomeen.

Pitkäaikaiset vaikutukset ilmenevät usein vasta pidemmän ajan kuluessa ja niitä on vaikeampi tutkia kuin lyhytaikaisia vaikutuksia. Lyhytaikaisten vaikutuksien arviointi sopii puolestaan paremmin ohjelmille tai hankkeille kuin yleisille palveluille. Ohjelmilla ja hankkeilla, toisin kuin palveluilla on yleensä selkeä alku ja loppu, kuten merkitty aikaväli tai päämäärä, jonka saavuttaminen osataan määritellä. Monet ohjelmat ja hankkeet ovat käyttäjäorientoituneita ja tuloskeskeisiä, ja ovat näin myös teoreettisesti sopivia lyhytaikaisten vaikutuksien arvioinnille. (Rubin 2006, 15.)

2.4 Kehittämishankkeet

Kun kirjaston palveluja halutaan kehittää tai luoda kokonaan uusia toimintamalleja, tätä voidaan tehdä esimerkiksi kehittämishankkeiden ja -projektien avulla. Kehittämishanke-käsite on varsin löyhä ja eikä sisällä varsinaisia määritelmiä hankkeessa käytettävistä toimintatavoista tai toiminnan sisällöstä.

Kehittämishankkeet voidaan kuitenkin määritellä löyhästi niin, että ne ovat sisällöllisesti ja ajallisesti rajattuja ja niiden sisältämä toiminta erottuu organisaation normaalista toiminnasta (Peltonen 2005, 65.). Kehittämishankkeiden taustalla on myös ajatus siitä, että toiminnan aikana syntyy jotain uutta. (Peltonen 2005, 72.) Kehittämishankkeiden tavoitteet, sisällöt ja arviointimenetelmät määritellään hankekohtaisesti.

Kehittämishankkeet toteutetaan usein projekteina. (Peltonen 2005, 65.) Siinä missä palvelu on suunnattu laajalle joukolle käyttäjiä ja on jatkuvaa toimintaa, projektit on suunnattu usein tietyille käyttäjäryhmälle ja tiettyihin tarpeisiin (Rubin 2006, 15). Rajatun aikavälin ja selkeämpien päämäärien takia projektien arviointia voidaan pitää selkeämpänä kuin jatkuvan palveluprosessin seuraamista ja arvioimista. Toisaalta kun kyse on täysin uuden palvelumuodon järjestämisestä, ei projektin toteuttajilla ole ehkä vielä selkeää kuvaa projektin lopullisista tuloksista, vaan ne selkenevät projektin aikana

Suomessa kirjastojen kehittämishankkeille on ominaista, että kirjastot ovat itse aktiivisia hankkeiden käynnistäjiä ja toteuttajia. Tämän lisäksi kirjasto saattaa kustantaa hankkeen kulut itse. Hankkeiden tuki voi tulla myös kirjaston ulkopuoliselta rahoittajalta (esimerkiksi OKM-tuki ja ELY-tuki). Tällä hankerahoituksella kirjastoon voidaan esimerkiksi palkata ulkopuolinen työntekijä tai vapauttaa vakituinen työntekijä hankkeen tehtäviin, sekä kattaa muut hankkeen mahdolliset kulut. Näitä hankkeita, joiden idea tulee kirjastoista ja rahoitus ulkopuolelta voidaan kutsua ”alhaalta ylös” -kehittämishankkeiksi (Niemi 2005, 45).

2.4.1 Loppuraportointi

Kirjastoissa voidaan tehdä arviointeja toiminnan eri vaiheissa. Kirjastossa voidaan esimerkiksi arvioida joko käynnissä olevaa toimintaa, jota on tarkoitus parantaa, tai lopullisia tuotoksia. Näitä kutsutaan formatiiviseksi ja summatiiviseksi arvioinneiksi. (Brophy 2006, 8.)

Loppuraportointi liittyy hankkeen elinkaaren päätösvaiheeseen. Se on summatiivista arviointia. Raportointi tehdään siihen kattojärjestöön tai virastoon, josta rahoitus on saatu. Ennen kaikkea *”loppuraportti on hankkeen oma näkemys sen kulusta ja onnistumisesta”* (Ruuska 2005, 244). Raportointi voi tapahtua suullisesti tai kirjallisesti, joista jälkimmäistä kuitenkin usein vaaditaan. Raportointiin ei ole välttämättä olemassa mitään tarkkaa tai virallista ohjeistusta rahoittajan taholta. Yleisiä, hyvän raportoinnin käytänteitä on olemassa, joskaan ei aina vaivattomasti löydettävissä.

Ruuska (2004, 244) tuo esille, että loppuraportin tulisi olla selkeä, itsenäisesti ymmärrettävä kokonaisuus. Myös henkilön, joka ei ole ollut mukana tuottamassa kyseistä palvelua, tai toimintaa, pitäisi pystyä hahmottamaan raportoinnin keskeiset osa-alueet (Ruuska 2004, 244).

Ruuska (2005, 244) korostaa projektien hallintaa käsittelevässä oppaassaan, ettei loppuraportti ole *”historiikki eikä tuoteseloste”*. Kuinka paljon dataa sitten pitäisi sisällyttää raporttiin? Dugan, Hernon & Nitecki (2009, 222) ehdottavat, että *”tarpeeksi tehdäkseen tarkoituksen selväksi, mutta ei liikaa menettääkseen lukijan kiinnostuksen tai liian vähän tuhlatakseen lukijan aikaa”*. Tärkeää loppuraportissa on siis tarkoituksenmukaisuus ja selkeys. Raportissa on

hyödyllistä esitellä ensin palvelun sisältö ja osoittaa, mitä siinä tehtiin. Tämän jälkeen tulokset tulisi esittää selkeästi ja suppeasti. Kokonaisuudessaan tekstiä, kaavioita ja taulukkoja tulisi käyttää raportissa tarkoituksenmukaisesti ja kohdeyleisö huomioon ottaen. (Dugan, Hernon & Nitecki 2009, 221-222)

Raportti voi sisältää myös kuvauksen, millä mittareilla ominaisuutta on kuvattu, sekä millä perusteilla päätetään, paljonko tai missä suhteissa saavutettu tulos poikkeaa tavoitteeksi asetetuista (Kortelainen 2003,12). Raportissa voidaan tuoda myös esille, mitä hankkeen aikana opittiin, mikä toimi hyvin ja mitä kannattaa jatkossa tehdä toisin. (Ruuska 2005, 243)

3. AIKAISEMPI TUTKIMUS

Tässä kirjallisuuskatsauksessa käyn läpi keskeistä tutkimusta kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista ja kehittämisprojekteista. Luvussa 2.2.1 esittelen erilaisia motiiveja kirjastojen vaikuttavuuden arviointiin sekä siinä koettuja haasteita. Luvussa 2.2.2 esittelen, mistä näkökulmista vaikuttavuutta on yleisissä kirjastoissa tutkittu. Kehittämishankkeiden raporttien kohdistuvaa tutkimusta esittelen luvussa 2.2.3. Tutkielman loppupäätelmissä ja keskustelussa tuon vielä esille näiden tutkimuksien tuloksien suhdetta tämän tutkimuksen tuloksiin.

3.1 Vaikuttavuuden arvioinnin motiivit ja haasteet

Vaikuttavuuden arvioinnilla on pidemmät perinteet joillakin aloilla ja alueilla, kuten kasvatustieteissä ja kouluissa. Tarve palvelun tehokkuuden ja vaikuttavuuden todistamiselle on kuitenkin enenevässä määrin kasvanut myös muiden julkisten palveluiden aloilla, kuten kirjastoissa. (Markless & Streatfield 2006, 6-7.) Tämä johtuu osaksi kirjastojen tarjoamista uusista palvelu- ja toimintamuodoista, osin taas uudesta käyttäjälähtöisestä näkökulmasta perinteiseen kirjastotyöhön.

Motiivit vaikuttavuuden arviointiin ovat sekä sisäiset että ulkoiset – kirjastoa itseään varten tai kattojärjestöille. Ensisijaisesti kirjastot keräävät arviointi-dataa itseään varten (Dugan, Hernon & Nitecki 2009, 69). Kirjastot arvioivat toimintaansa ja palveluitaan voidakseen kehittää niitä. Kirjastoissa on tämän lisäksi kehittynyt halu tuoda esille osaamistaan ja tuloksia, sekä tarpeellisuuttaan.

Kirjastoilla onkin tarve oikeuttaa olemassaolonsa kilpaillessaan kattojärjestön jakamasta rahoituksesta. Kimmokkeena vaikuttavuuden arvioinnille on osin huoli kattojärjestön mielenkiinnon puutteesta. Marttinen ja Jousimäki (2009, 42) arvioivat Etelä-Pohjanmaan kuntapäättäjien kirjastonkäyttöä koskevan kyselyn pohjalta, että *”lähes kuudesosa kunnan kirjastoasioista päättävistä henkilöistä ei ole tietoisia siitä, kuinka heidän tekemänsä päätökset vaikuttavat heidän oman kuntansa kirjastolaitoksen toimintaan, tai jopa että he eivät ole siitä*

juurikaan kiinnostuneita.” Tällöin kirjaston on tärkeää pitää huoli, että sen merkitys ei jää päättäjien arvailujen varaan.

Toisaalta ulkoisia paineita vaikuttavuuden arviointiin voi tulla kirjastolle juuri rahoittajilta tai kattojärjestöltä. Nämä voivat haluta nähdä ”rahansa arvon” ja pyytää todisteita kirjaston palveluiden vaikuttavuudesta ja kannattavuudesta. (Poll 2007, 20.) Perinteinen data panoksista ja tuotoksista ei onnistu kertomaan kirjaston tuottamista hyödyistä asiakkaille, vaan lähinnä siitä, missä määrin kirjastoa käytetään. Lisäksi kattojärjestöt ovat usein kiinnostuneita, kuinka hyvin kirjastot edistävät niille asetettuja tavoitteita (Markless & Streatfield 2006, 19).

Vaikka motivaatiota ja paineita arvioinnille olisikin, ei arvioinnin toteuttaminen ole tutkimuskirjallisuudessa nähty kovinkaan helppona. Yhdysvaltalainen Digital Library Federation (DLF) teki tutkimuksen jäsenilleen, jossa se pyysi kirjastonjohtajia vastaamaan avoimiin kysymyksiin esimerkiksi siitä, millaista arviointia heidän kirjastonsa tuottivat, mitä he tekivät tulosten kanssa ja mikä toimi hyvin ja mikä ei. Tutkimusaineisto kerättiin marraskuusta 2000 helmikuuhun 2001, ja se sisälsi 71 haastattelua 24 eri instituutiosta. Tutkimuksessa DLF-vastaajat jakoivat huolensa heidän arviointiponnistelujaan tehokkuudesta ja vaikutuksesta. (Covey 2002, 1-2.) Mielenkiintoista oli, ettei kukaan vastaajista raportoinut keräävänsä, analysoivansa tai käyttävänsä oppimiseen ja tutkimiseen liittyvää vaikuttavuus-dataa. Sen sijaan he keskustelivat, kuinka vaikeaa on mitata sellaisia vaikutuksia, koska kirjastoilla ei ole opiskelijoita jäljitettävänä, ei selkeitä määritelmiä siitä, mitä halutaan arvioida, eikä metodeja suorittaa arviointia. (Covey 2002, 90.)

Yhtenä suurena ongelmana kirjastojen vaikuttavuuden arvioimiselle onkin tutkimuskirjallisuudessa nähty tarvittavien metodien ja mittarien puuttuminen. Se, että arviointimetodit kehittyvät hitaammin kuin toiminnot tai prosessit, joita ne on suunniteltu arvioimaan, on osa ongelmaa. Yritys määrittää ja mitata palvelun käyttöä ja kokoelmaa, jotka jatkuvasti muuttuvat, on haastavaa. (Covey 2002, 2- 3.)

Suomessa nykyisistä kirjastojärjestelmistä on saatu tukea määrällisen arvioinnin tekoon, kuten käyttö- ja resurssitilastoja varten (Kortelainen 2003, 9). Laadullisten arviointimenetelmien

kehittäminen on ollut hitaampaa. Suomessa PARKKI-hanke (Kortelainen 2003), yhtenä esimerkkinä, on pyrkinyt osaltaan laadullisten arviointimenetelmien kehittämiseen ja Vaikuttavuuden arviointiryhmä puolestaan tilastollisten menetelmien käytön edistämiseen.

3.2 Vaikuttavuusarviointit kirjastoissa

Kohta (2006, 50) on listannut, että monet kirjastojen vakuuttavuusarviointit on toteutettu usein seuraavasti:

- 1) projekteille, jolloin voidaan arvioida projektin aiheuttamaa muutosta osallistujissa,*
- 2) yliopistokirjastoissa, jolloin kirjaston vaikuttavuusarviointi on kytkeyty luontevasti oppimistulosten arviointiin, tai*
- 3) yleisille kirjastoille, jolloin vaikuttavuuden arvioinnilla on erittäin laaja kenttä kartoitettavanaan ja paljon saavutettavaa.*

Tutkimuskirjallisuus painottuu enimmäkseen yliopistokirjastoihin ja oppimistulosten arviointiin. Näitä voi toki hyödyntää osin myös yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnissa, joskin hyvin suppeasti. Vaikuttavuus-kysymykset ovat näissä sidoksissa omiin taustainstituutioihinsa, joilla on eri intressit ja tavoitteet. Lisäksi yleisten kirjastojen resurssit arviointi- ja kehittämistyölle ovat yliopistokirjastoja pienempiä.

Yleisten kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnista on käynnissä jonkin verran kenttätutkimuksia, sekä pohdiskelevia artikkeleja ja lukuja löytyy runsaasti. Nämä kuitenkin usein lähinnä sisältävät teoreettista pohdintaa ja esittävät uusia kysymyksiä siitä, miten vaikuttavuutta voisi ilmaista. Viime vuosina on ilmestynyt muutamia menetelmäoppaita, esimerkiksi Rubinin (2006) *Demonstrating results, using outcome measurement in your library* ja Durrance ja kumppanien (2005) *How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes*, jotka ovat hyvin käytännönläheisiä ja auttavat hahmottamaan ilmiötä. Olennaisimpana ongelmana metodien löytämiseen on, että vaikutukset ihmisiin ovat monimuotoisia, minkä takia on vaikeaa jäljittää niitä muutoksia, joita käyttäjässä on tapahtunut kirjaston palvelun vaikutuksesta. (Poll 2007, 32.) Palveluiden arvioinnin itsessään tekee myös haastavaksi se, että ne ovat aina jossain mielessä ainutlaatuisia, subjektiivisesti koettuja toimintoja ja vuorovaikutusprosesseja (Grönroos 2001, 81, 83).

Eräs kysymys, joka kiinnostaa monia kirjastoja on, voisiko kirjaston vaikuttavuutta selvittää laajemmin esimerkiksi jonkin kyselyn kautta. Durrance ja kumppanien (2005, 36) tuokin esille, että mikäli kirjastohoitajilla ei ole kokemusta tuloksien (outcome) arvioimisesta, kysely voi olla helpohko tapa datan keräämiseksi. Tosin kirjastojen vaikuttavuutta ei liene mahdollista tutkia kovinkaan yksityiskohtaisesti tai validisti kyselyllä, mikäli sitä ei ole kytketty palvelutilanteeseen. Näissä tapauksissa ei voida verrata lopputuloksia aikaisempaan tilaan.

Pihlaja (2004, 75) listaa, että kirjastonkäyttäjältä voidaan esimerkiksi kysyä, miksi hän yleensä käyttää kirjastoa, tai mikä on hänelle tärkein syy käyttää kirjastoa. Kirjastonkäyttäjältä voidaan myös kysyä, mitä varten hän tuli kirjastoon, mitä hän teki, tai minkä osaston palveluja hän käytti. Vaihtoehtoisesti vastaajalle voidaan myös *”tarjota luetteloa erilaisista toiminnoista, joista hänen tulee valita itselleen vaikkapa kolme tärkeintä yleensä tai juuri sillä käyntikerralla, tai hänen on asetettava kaikki toiminnot oman kirjastonkäyttönsä kannalta tärkeysjärjestykseen”*. (Pihlaja 2004, 75.)

Kirjaston hyötyjä (outcome) on jonkin verran tutkittu kyselyjen kautta. Laajoja kirjaston hyötyjä koskevia tutkimuksia on toteutettu erityisesti Yhdysvalloissa, joista tunnetuimpia lienevät McCluren ja Bertotin (1998) lomakekysely, johon osallistui yli 13000 Pennsylvanian yleisten kirjastojen asiakasta, ja Lancen ja kumppanien (2001) monivalintalomake-tutkimus, johon osallistui yli 5500 kirjaston asiakasta Yhdysvalloissa. (Vakkari & Serola 2011, 21-22)

Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimus on ensimmäinen suomalainen laajempi kysely kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Tutkimuksessa käy ilmi, että kirjasto tuottaa monenlaista hyötyä asiakkailleen eri elämäntilanteilla. Erityisiä hyötyjä olivat kaunokirjallisuuden ja tietokirjallisuuden lukeminen, sekä itseopiskelu. Näiden lisäksi kirjasto hyödytti eniten tutkinnon suorittamisessa, kulttuuriharrastuksissa ja ammatissa kehittämisessä ja matkailussa. (Serola & Vakkari 2011,61.) Tutkimusaineisto koostui 1000 kyselyvastauksesta. Vastaajat olivat 15-79 -vuotiaita suomalaisista, jotka oli poimittu ositetulla satunnaistotannalla väestörekisteristä. (Serola & Vakkari 2011, 8)

Näiden laajojen kyselytutkimuksien avulla on selvitetty, mitä hyötyjä kirjastot yleisesti tuottavat asiakkailleen. Kun lähdetään tutkimaan vaikuttavuutta ja vaikutuksia kirjasto- ja projektikohtaisesti, voidaan eritellä yksilöidympiä tuloksia.

3.3 Kehittämishankkeiden ja -projektien tutkimus

Kirjastojen palveluiden ja toiminnan kehitys on pitkälti hankeperusteista. Erilaisia kirjastohankkeita on vuosittain käynnissä satoja. Kaikki eivät saa samanlaista huomiota tai menestystä osakseen, mutta voivat toisaalta auttaa yksittäistä kirjastoa kehittämään toimintaansa paremmin asiakaskuntansa tarpeita vastaamaan. Joskus on kyse kertaluontoisesta hankkeesta, jota ei ole tarkoitus toistaa. Toisinaan tarkoituksena on jatkaa toimintaa, mikäli se osoittautuu toimivaksi. On kuitenkin mielekästä arvioida myös kertaluontoisen hankkeen hyötyjä ja vaikutuksia.

Kirjastojen hankkeista ja projekteista on ollut haastavaa löytää vaikuttavuusarviointeja ja tieteellisiä tutkimuksia, joita olisi voinut käyttää tämän tutkimuksen tukena. Yhtenä esimerkkinä laajemmasta kirjastojen hanke-tutkimuksesta Suomessa on Haapaniemen ja kumppanien (2012) tutkimus, jossa tarkastellaan Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt (TTS) -hankkeen vaikuttavuutta.

TSS-hanke koostui Hämeenlinnan, Kouvolan ja Tampereen kaupungin- ja maakuntakirjaston osahankkeista. Jokaisella osahankkeella oli omat tavoitteensa. Vaikuttavuuden arvioinnin ulottuvuuksia oli tutkimuksessa kuusi: 1) Toiminnan vaikutus kirjaston asiakkaisiin ja palvelun käyttäjiin, 2) vaikutus kirjaston yhteistyöhön ja organisaatioon, 3) seudullinen vaikuttavuus, 4) medianäkyvyys, 5) palveluinnovaation diffuusio ja 6) osahankkeen vaikutus TTS-hankkeen tavoitteiden toteuttamisessa. Tutkimusmenetelminä olivat eri tavoin toteutetut kyselyt ja haastattelut, havainnointi ja linkkianalyysi. Tutkimuksen tulokset kertoivat enimmäkseen hankkeen vaikutuksista kirjastoissa. Sen sijaan käyttäjäkyselyt tuottivat vain vähän vastauksia. Haapaniemi tuo esille, että koska palvelut ovat olleet olemassa vasta lyhyen aikaa, tutkimustulokset kuvaavat paikoin enemmän palvelun vastaanottamista kuin syvällisiä vaikutuksia. (Haapaniemi ja kumppanit 2012, 13, 27, 30, 110-111)

Yhtenä haasteena vaikuttavuuden arvioinnille voi olla siis ajanpuute. Myös lyhyen aikavälin vaikutuksia voidaan arvioida, mutta mikäli toiminnan tai palvelun kehittäminen vie hankkeessa odotettua enemmän aikaa, näiden käytettävyydenarviointi on usein etusijalla vaikuttavuuden arviointiin nähden. Aina ei ehditäkään kentälle asti.

Hankaluutena hankkeiden ja projektien arviointien ja tulosten löytämisessä puolestaan on, että niiden seuranta ja tuloksien julkaiseminen ovat paljon kiinni niiden toteuttajista ja rahoittajista. Tanskalainen Nanna Kann-Christensen (2010) tutki kansallisia strategioita yleisten kirjastojen kehittämisestä vertaamalla tanskalaista ja ruotsalaista projektien rahoitusmallia. Tutkimuksessa kävi ilmi, että ruotsalaiset kollegat kokivat huonoa omatuntoa projektitietämyksensä jakamisesta. He kokivat, että olivat hyviä jakamaan apurahoja, mutta huonoja levittämään tuloksia. Tanskassa puolestaan oltiin projektien tuloksien julkaisemisessa pidemmällä. He olivat perustaneet verkkoon projektipankin, jonne kirjastojen pitää jakaa projektiansa loppuraportit ja jonne voi myös lisätä muuta tietoa projekteista. (Kann-Christensen 2010, 45)

Projektit voivat parhaimmillaan olla suuria menestystarinoita kirjastolle. Esimerkiksi Tanskassa kehitetty itsepalvelukirjasto-malli on lähtenyt liikkeelle projektina. Se sai suuren näkyvyyden tanskalaisessa mediassa ja siitä tuli malli monille muille kirjastoille. (Kann-Christensen 2010, 41) Suomessakin samankaltaista palvelukonseptia on kokeiltu pilottihankkeella Jukolan itsepalvelukirjastossa. Itsepalvelukirjasto on OKM:n ja Hämeenlinnan kaupungin rahoittama vuosina 2011-2012. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2011)

Ruotsin menestysprojektiksi esiteltiin artikkelissa ”Iltasatuja vankilasta”-projekti. Siinä vankilassa olevat isät lukivat lapsilleen iltasatuja nauhoittavalle cd-levylle, jota lapsi voi kuunnella kotona. Tämän tarkoituksena oli vahvistaa sidettä perheen välillä. (Kann-Christensen 2010, 42-43) Myös vastaava projekti *Iltasatuja vankilasta kotiin* on toteutettu Suomessa vuonna 2011 Vaasan kaupunginkirjaston ja Vaasan vankilan yhteistyöhankkeena. Hanke on osa ESR-rahoitteista Verkko haltuun -projektiä. (Kirjastot.fi 2011)

Suomessa kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankehakemukset ja osa raporteista on syksystä 2011 avoimesti saatavilla verkossa. Tämä avaa mahdollisuuden erityyppisille hyvien käytänteiden

sekä innovaatioiden jakamiselle ja omaksumiselle. Näin uusien käytäntöjen kehittämisestä hyötyvät kokeiluhankkeen toteuttaneen kirjaston lisäksi myös muut aiheesta kiinnostuneet kirjastot.

3.3.1 Projektien hakemuksien ja raporttien tutkimus

Suomessa ei ole tehty aikaisemmin tieteellistä tutkimusta kirjastojen hankeraporteista. Sini Kiuas (2012) on kuitenkin tutustunut lukuharrastusta edistävien ELY:n rahoittamien hankkeiden hakemuksiin vuosilta 2007–2011. Hän erittelee teoksessaan *Kirjallisuuden projektit kirjastoissa* hyvien kirjallisuusprojektien piirteitä ja esittää huomiota 48 hankehakemuksesta. Kiuas huomioi, että hakemukset ovat usein hyvin alkutekijöissään osoittaen, ettei esimerkiksi toivottuja vieraita ole nimetty. Hän arvelee sen johtuvan siitä, että ennen avustuksen saamisen varmistumista ei voida vielä sitouttaa vierailijoita. (Kiuas 2012, 22.) Näin ollen hankkeilla on vielä suunnitteluprosessi käynnissä avustuksen varmistuttua.

Ruotsissa Amira Sandin (2011) on tutkinut lastenkirjastoalan lukemiseen inspiroivia projekteja analysoimalla kirjastojen projektiraportteja. Tutkimuksessa oli mukana 93 lukemiseen stimuloivan projektin raporttia. Otantaan oli otettu mukaan hankkeet, jotka oli tehty Ruotsissa vuosina 2001–2010 ja jotka olivat saatavilla kotisivujen kautta, kulttuuriraadin kautta tai vastauksena sähköpostipyyntöön (Sandin 2011, 29). Hän valitsi mukaan projekteja, joissa on mainittu lukuhalu ja lukemisen edistäminen ja jonka kohderyhmänä olivat lapset ja nuoret. Sandinin tutkimusote oli kvalitatiivinen ja hermeneuttinen. (Sandin 2011, 22, 24.)

Sandinin (2011,19) tutkimuksessa tarkasteltiin, mitä tämän tyyppisissä projekteissa tavoitellaan, mikä motivaatio ja asenne ovat työn taustalla, sekä miten vaikutukset mitataan ja millä perusteilla. Sandin ei kuitenkaan tehnyt tutkimuksessaan analyysia tai tulkintaa projektiraporteista sen suhteen, olivatko raporteissa ilmaistut tavoitteen tai tarkoituksen todella toteutuneet ja tuotu esille. Hankeraporttien vaikuttavuuden arvioinnin hän toi esille pohtiessaan tarvetta jatkotutkimukselle. (Sandin 2012, 117.)

Tarkkailemalla hankeraportteja voidaan nähdä, miten odotukset ovat täyttyneet, mikä toimi ja mikä ei. Hankekokemuksesta on voitu oppia ja myös epäonnistumisesta. Kiinnostavaa on, miten tavoitteita on asetettu ja tuloksia raportoitu hankkeissa yleisesti. Millainen on hankeviidakko? Mitä sieltä löytyy?

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen teossa käytetyt aineiston rajaukset, käsittely- ja analyysimenetelmät. Alaluvussa 4.1 esittelen tutkimuskysymykseni, alaluvussa 4.2 tutkimusaineistoni ja alaluvussa 4.3 sen analyysissa käytetyt menettelyt ja menetelmät. Alaluvussa 4.4 käyn läpi aineiston analyysissa käyttämäni luokitusrunkoa.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimus perustuu kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraporttien analysointiin. Tutkimuksessa tarkastelen kirjastojen raportoimia kokeilussa tuotettujen palvelujen ja toimintojen vaikutuksia. Näitä vaikutuksia ovat aikaansaadut muutokset käyttäjässä. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavanlaiset:

1. Kerrotaanko kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportoinnissa tuloksista, prosessista vai tuotteesta?
2. Tavoittelevatko hankkeet muutoksia kohderyhmässään? Missä määrin?
3. Onko hankkeissa saatu aikaan muutoksia käyttäjissä? Miten näitä muutoksia on havainnoitu ja mitattu?
4. Mitkä taustatekijät ovat yhteydessä vaikutuksien raportointiin?
 - Onko vaikutuksien raportoinnissa eroa kohderyhmien välillä?
 - Vaikuttaako raportin pituus hankkeen vaikutuksien raportointiin?
 - Onko avustuksen määrä yhteydessä raportointiin?

Hypoteesinani on, että tavoitteiden asettamisella on yhteys vaikutuksien raportoinnin kanssa. Muiden taustatekijöiden yhteys vaikutuksien raportointiin selviää tutkimuksen avulla.

4.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistona käytän opetus- ja kulttuuriministeriön myöntämän avustuksen saaneiden kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraportteja. Kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden saama valtion avustus on erityisavustusta. Erityisavustusta myönnetään

vuosittain valtiobudjetin ja kokeiluille varatun määrärahan mukaan erilaisille kirjastojen hankkeille ympäri Suomea. Opetus- ja kulttuuriministeriö on linjannut, että avustuksia myönnetään (23/623/2011):

“- - kirjastojen tietoverkkopalvelujen kehittämiseen, *käyttäjäystävällisten tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen*, kirjastojärjestelmän kehittämiseen, kuntien kirjastojen yhteenliittymiseen liittyviin kustannuksiin, *lukemisen ja kirjallisuuden harrastamisen edistämiseen*, henkilökunnan koulutukseen ja asiakaspäätteiden hankintaan. Avustusta voi hakea myös *mediakasvatuksen* ja kirjastonkäytön tueksi tarvittavien laitteiden hankintaan ja kirjastojen internet-yhteyksien sekä *asiakaspalvelun parantamiseen*.”

Vuodesta 2012 lähtien avustuksien jakaminen muuttui sikäli, että Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY) tekee päätökset alueellisista ja paikallisista kehittämishankkeista ja OKM puolestaan kansallisista ja keskitetyistä hankkeista. Jatkossa hakemukset OKM tehdään edelleen lomakkeella, mutta ELY:lle sähköisen hankerekisterin kautta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012.) Avustushakemuksen hyväksyy tai hylkää rahoittava taho oman harkintansa perusteella.

Tutkimusaineiston alkuperäisenä käyttötarkoituksena on toimia selvityksen liitteenä Opetus- ja kulttuuriministeriölle valtioavustuksen käyttämisestä. Loppuraportissa kerrotaan, miten hanke on onnistunut. Selvitys on tehtävä viimeistään seuraavan vuoden loppuun mennessä avustuksen myöntämisestä, ellei sille ole erikseen myönnetty jatkoaikaa. Selvitykset ovat avoimia asiakirjoja ja saatavilla opetus- ja kulttuuriministeriön arkistossa. Lista myönnetystä avustuksista vuosilta 2009–2011 on saatavilla hankkeet.kirjastot.fi -verkkosivuilta. Aikaisemmilta vuosilta sain tulostetut listat arkistonhoitajalta.

Kävin 13.10.11 Helsingissä opetus- ja kulttuuriministeriön arkistossa tutustumassa loppuraportteihin. Tutustumiskäynnillä kävin alustavasti läpi avustushakemuksia ja loppuraportteja listojen avulla. Tein tutustumiskierroksella huomion, että suurimmasta osasta vuoden 2011 hankkeista ei ollut vielä lähetetty selvityksiä. Aikaisimmat säilytetyt raportit olivat kokonaisuudessaan vuodelta 2007.

Aineistonkeruun ajankohta oli 3-5.4.2012. Kävin läpi kaikki 3.5 mennessä palautetut loppuraportit vuosilta 2007–2010. Avustuksia on myönnetty eri vuosina eri määrä ja hankkeet ovat hyvin erilaisia. Koska tutkimusintressinäni on tutkia nimenomaan vaikutuksia käyttäjässä, rajasin tutkittavaksi niiden hankkeiden loppuraportit, jotka kohdistuivat kirjastojen asiakaspalvelun kehittämiseen, uuden palvelun tai toiminnan luomiseen tai jotka ovat muuten kohdistettu suoraan kirjaston asiakkaille. Aineisto otantamenetelmä on siis harkinnanvarainen.

En ottanut mukaan hankkeita, jotka keskittyivät koskemaan yksinomaan laitehankintoja, tietokantojen perustamisia, tietoverkkopalveluiden kehittämistä, kirjallisuus-sivustoja, oppimisympäristöjä, kirjastojen yhdistämisä, henkilökunnan täydennyskoulutuksia tai ruotsin- ja saamenkielisiä raportteja.

Neljän vuoden aikana on myönnetty avustuksia lähes 300 hankkeelle. Kerättyjä loppuraportteja on yhteensä 71.

Loppuraportit

	N	%
2007	12	16,9
2008	15	21,1
2009	22	31,0
2010	22	31,0
Total	71	100,0

Skannasin raportit sähköpostiin. Koska skannaus pilkkoi raportit ja saattoi jättää osan sivuista välistä, pyysin tarkennusta muutamasta raportista sähköpostitse ja tein vielä lisäksi viimeisen tarkistuskierroksen arkistossa torstaina 13.12.12.

4.3 Aineiston analyysissä käytetyt menetelmät ja menettelyt

Kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden loppuraporttien analyysimenetelmänä käytän tilastollista sisällön erittelyä. Tilastollinen sisällön erittely on tyypiltään kvantifioivaa, määrällistä sisällönanalyysia. (Eskola & Suoranta, 1996; tässä Jyrhämä 2000, 225.) Sekä laadullisessa että määrällisessä sisällönanalyysissa pyritään jäsentämään aineistoa alkuperäistä muotoa tiiviimmässä ja selkeämmässä muodossa (Jyrhämä 2000, 225). Sisällönanalyysissa

tekstin sisällön kuvailu tehdään sanallisesti kun taas sisällön erittelyssä tekstistä voidaan laskea esimerkiksi tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107-108).

Sisällönanalyysissa tarkastelun kohteena ovat jo valmiiksi tekstimuotoiset aineistot, tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Näitä ovat esimerkiksi kirjat ja puheet. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105) Aineisto voi olla luonteeltaan laadullista, mutta sen kuvaaminen tilastollisesti on mahdollista, kun aineisto luokitellaan mahdollisimman tarkoin. Tämä edellyttää selkeän luokitusrunгон laatimista. (Jyrhämä 2000, 225). Luokitusrunгон laatimista voivat Jyrhämän mukaan (2000, 225) ohjata aineistolähtöisyys, aikaisemmat tutkimukset, asiantuntijoiden viitteet, tutkimuksen viitekehys tai aiempi teoria.

Tarkoitukseni on tiivistää aineistoa ja esittää sitä tilastollisessa muodossa. Tutkimuksessa tarkastelen tutkimusongelmien kannalta keskeisten seikkojen esiintymistä ja ilmentymistä loppuraporteissa. Muodostin tutkimusaineistosta havaintomatriisin sekä Excel- että SPSS – ohjelmilla, jotka mahdollistivat tilastoanalyysin. Lasken tilasto-ohjelmien avulla muuttujien välisiä korrelaatiokertoimia ja muodostan ristiintaulukointien pohjalta jakaumia kuvaavia kuvioita. Tilastoyksikkönä on yksittäinen raportti. Seuraavissa luvuissa esittelen muuttujia, joiden osalta tarkastelen raportteja.

4.4 Luokkien valinnan ja käytön perustelu

Tutkimuskysymyksien kannalta olennaisten muuttujien luokittelu ja tilastointi vaati selkeiden luokittelukriteerien laatimisen. Seuraavissa alaluvuissa esittelen laatimani muuttujien luokittelukriteerit ja mihin ne perustuvat.

4.4.1 Prosessi, tuote ja vaikutus

Rubin (2006, 15) on esitellyt kriteereitä, joiden mukaan voidaan arvioida, sopiiko ohjelma tai palvelu vaikuttavuuden arviointiin. Nämä kriteerit on alun perin tarkoitettu käytettäväksi jo palvelun suunnitteluvaiheessa, mutta tässä työssä käytän niitä suuntaviivoina tutkimusaineiston rajaamiseen. Ensimmäisenä kriteerinä on, että ohjelman tulee olla suunnattu hyvin määritellylle kohderyhmälle ja heidän tarpeilleen. Toisena kriteerinä on, että ohjelman tulisi keskittyä

enemmän tuloksiin (outcome) kuin prosessiin ja tuotteeseen. Kolmas kriteeri puolestaan on, että ohjelmalla on määritelty alku ja loppu.

Tutkimusaineistoni täyttää näistä ensimmäisen ja kolmannen kriteerin. Kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeet on pitkälti suunniteltu tarkemmin määritellylle kohderyhmälle ja sen tarpeille. Hankkeilla on myös selkeä alku ja päätös. Toinen kriteeri onkin samalla yksi tutkimuskysymyksistä: ”Kerrotaanko kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportoinneissa tuloksista, prosessista ja/vai tuotteesta?”

- Prosessin raportomisella tarkoitan tässä tutkimuksessa hankkeen elinkaaren kuvaamista. Prosessin raportoinnissa kuvataan, miten jotakin tapahtuu.
- Tuotteen raportomisella tarkoitan tässä tutkimuksessa hankkeen lopputuotteen (yleensä palvelun) kuvaamista. Tuotteen raportoinnissa kuvataan, millainen palvelu on ja mitä se pitää sisällään.
- Tuloksen raportomisella Rubin (2006) tarkoittaa vaikutuksien raportointia. Tarkoitan siis myös tässä tutkimuksessa tuloksilla hankkeen vaikutuksien kuvaamista. Vaikutukset sisältävät muutoksen asenteessa, taidoissa, tietämyksessä, käyttäytymisessä jne.

Prosessi, tuote ja vaikutus on koodattu dummy-muuttujiksi raporttikohtaisesti. Ne voivat siis saada vain kaksi eri arvoa, jotka on koodattu nollaksi (ei ole raportoitu) ja yhdeksi (on raportoitu). Ne ovat dikotomisias eli ominaisuus on olemassa kyseisellä tilastoyksiköllä tai sitä ei ole olemassa. (KvantiMOT)

4.4.2 Muutostyyppit

Kuten käsitteiden määrittelyssä tuotiin esille, vaikutuksia voidaan pitää palvelun aiheuttamana muutoksena käyttäjässä. Tämä muutos voi tapahtua yksilön tietämyksessä, taidoissa, käyttäytymisessä, asenteessa, elämäntilanteessa ja yhteiskunnallisessa asemassa (Rubin 2006, 2). Vaikutus voi näyttäytyä myös muutoksina yksilön elämän laadussa, itsetunnossa ja vahvemmassa osallisuudessa yhteiskuntaan. (Rubin 2006, 2.)

Vaikutuksien erittelyä varten olen käyttänyt luokitusrunkoa, jonka perustana on Entitle Life Long Learning (2008) tuottama GLO-arviointikehys (Generic Learning Outcomes). GLO-

arviointikehys sisältää kattavat kuvaukset vaikuttavuuden luokkien ominaisuuksista, joiden avulla muuttujien koodaus pysyy johdonmukaisena koko tutkimuksen ajan. Nämä GLO-muutostyypit ovat tiedot, taidot, asenne, nautinto ja käyttäytyminen (Entitle Life Long Learning 2008). Luokittelen sekä tavoitteet että tulokset näiden muutostyyppien mukaan. Muutostyypit on jaettu viideksi dummy-muuttujaksi. Muutostyypit on lisäksi määritelty kohderyhmäkohtaisesti kunkin hankkeen sisällä.

Myös Rubinin (2006) muutosindikaattorien kuvaus tukee tätä luokitusrunkoa. Rubin on koontanut teokseensa listan kirjaston palveluiden ja toimintojen mahdollisista vaikutuksista kohderyhmässä, joihin GLO-arviointikehyksen lisäksi vertaan raporteissa esiteltyjä muutosilmauksia tehdessäni koodausta.

GLO-arviointikehys on pitkälti yhtenevä Rubinin (2006, 2) vaikutusten luokitukseen. Erona on, että Rubinin muuttujan ”tilanne ja asema” sijalla on GLO-arviointikehyksessä ”nautinto, inspiraatio ja luovuus”. En ottanut luokitusrunkoon muuttujaa ”tilanne ja asema”, koska tämä on luonteeltaan pitkäaikainen vaikutus, jonka raportointi vaatisi pidempää seurantaakin kuin loppuraportointiin mennessä on kyetty tekemään. En ole kuitenkaan muulla tavalla erotellut pitkäaikaisia vaikutuksia (impact) ja lyhytaikaisia vaikutuksia (outcome) toisistaan. Se, ettei pitkäaikaisia vaikutuksia ehditä raporttoimaan voi vaikuttaa vaikutuksien raportointiin jollakin osa-alueella. Seuraavaksi esittelen GLO-arviointikehyksen viiden muutostyyppien ominaisuuksia. Olen täydentänyt niitä joillakin Rubinin teoksen esimerkeillä.

1. Tiedot ja ymmärrys

Tässä luokassa kuvataan sitä muutosta, mikä tapahtuu yksilön tai kohderyhmän tietämyksessä ja ymmärryksessä. Yksilön tietämys ja ymmärrys jostakin asiasta voivat kasvaa tai yksilö voi oppia uusia faktoja tai tietoja. Yksilö voi myös merkityksellistää asioita uudella tavalla, luoda uusia linkkejä ja suhteita asioiden välille. Hän voi myös käyttää tietämystään uudella tavalla. (Entitle Life Long Learning 2008.)

2. Taidot

Tässä luokassa kuvataan muutosta yksilön taidoissa. Välillä tietoja ja taitoja on vaikeaa erotella toisistaan, sillä taidoksi voidaan luokitella myös tietämys siitä, miten jotakin tehdään. Helpointa on erottaa uuden asian tekeminen, mutta tähän luokkaan kuuluu myös jo olemassa olevien taitojen vahvistaminen. Opittavia tai vahvistettavia taitoja ovat intellektuaaliset taidot, kuten lukeminen, kriittinen ja analyyttinen ajattelu. Myös ydintaidoissa voi tapahtua muutosta (laskutaito, lukutaito, tietotekniikan käyttö, oppimaan oppiminen). Erityisesti tärkeitä taitoja kirjastossa ovat informaation hallintataidot: taidot paikantaa, arvioida ja käyttää informaatiota. Tärkeitä ovat myös sosiaaliset taidot (ihmisten tapaaminen, jakaminen, tiimityö, nimien muistaminen, toisten esitteleminen, kiinnostuksen osoittaminen toisia kohtaan), emotionaaliset taidot (toisen tunteiden tunnistaminen, tunteiden ilmaisun intensiteetin hallitseminen, energia rakentava kanavointi), kommunikaatiotaidot (kirjoittaminen, puhuminen, kuunteleminen) ja fyysiset taidot (juokseminen, tanssiminen, tekeminen). (Entitle Life Long Learning 2008.)

Rubin (2006, 2) antaa tästä esimerkiksi sukututkimuksesta kiinnostuneen noviisin, joka osallistuu kirjaston järjestämään sukututkimusresurssien (joita kirjasto tarjoaa) käytön opetukseen. Opetuksen tuloksena noviisista tulee taitava käyttämään kirjaston resursseja tutkimuksessaan. Näin hänellä on uusi taito.

3. Asenne ja arvot

Tähän luokkaan kuuluvat muutokset asenteissa ja arvoissa. Tätä muutosta ilmaisevat tuntemukset ja näkökulmat jostakin, sekä asenteet suhteessa johonkin toimintaan (esim. lukemiseen). Olennaisia tekijöitä ovat myös mielipide tai asenne itseä (itsetunto) tai toisia ihmisiä kohtaan. Asenne voi myös muodostua tai muuttua organisaatiota esim. kirjastoa kohtaan. Asenne suhteessa kokemukseen voi olla positiivinen tai negatiivinen. Asenne voi olla syy toimia tai ajatella. Siihen liittyy empatia ja sietokyvyn kapasiteetti. (Entitle Life Long Learning 2008.)

4. Nautinto, inspiraatio ja luovuus

Tähän luokkaan kuuluvat muutokset nautinnossa, inspiraatiossa ja luovuudessa. Tämä voi tarkoittaa hauskan pitämistä, yllättymistä, innovatiivisten ajatuksien syntymistä, luovuutta, tutkimista, kokeilua, tekemistä ja inspiroitumista. (Entitle Life Long Learning 2008)

5. Käyttäytyminen, toimiminen, eteneminen

Tähän luokkaan kuuluvat muutokset siinä, miten ihmiset käyttäytyvät ja toimivat. Sitä ilmaisee muutos tekemisessä ja tavassa, jolla ihmiset hallitsevat elämäänsä (sisältäen työn, opiskelun ja perheen). Luokka sisältää myös etenemisen ja kehittymisen. (Entitle Life Long Learning 2008.)

Rubin (2006, 2) antaa tästä esimerkiksi ala-aste oppilaan, joka ei pärjää matikassa, koska ei saa koskaan tehtyä tehtäviä ja läksyjä. Oppilas osallistuu koulun jälkeen kirjaston järjestämään läksykerhoon. Kerhossa hän huomaa, että läksykerhon ohjaajan kanssa hän ymmärtää matemaattiset ongelmat, jotka olivat hänelle ennen liian vaikeita. Hänen taitonsa paranevat. Hän alkaa tehdä läksyjä ja jopa osallistuu tunnilla. Hänen käytöksensä muuttuu.

GLO-arviointikehyksen ja Rubinin esittelemät vaikutukset ovat kaikki positiivisia. Vaikutukset voivat kuitenkin olla myös negatiivisia. Tässä tutkimuksessa seuraan GLO-arviointikehyksen linjaa, enkä erotelle tavoitteita negatiivisiin ja positiivisiin. Oletuksenani on, että hankkeiden tavoittelemat vaikutukset ovat lähtökohtaisesti positiivisia. Mikäli negatiivisia muutoksia raportoidaan, kuvaan niitä tulosten esittelyssä erikseen.

4.4.3 Kohderyhmä

Kirjaston käyttäjäryhmiä ovat esimerkiksi kirjaston henkilökunta, asiakkaat, oppilaat, opettajat ja vanhemmat (Markless & Streatfield 2006, xiv). Tässä tutkimuksessa tutkittavissa hankkeissa on tavoiteltu käyttäjäryhmiä monipuolisesti vauvasta vaariin. Tarkastelun kohteena ovat muutokset käyttäjässä. Nämä voivat tapahtua hankkeen alkuperäisessä kohderyhmässä tai odottamattomassa kohderyhmässä.

Sand (2012) huomioikin, että eräs haaste muutosten raportoinnissa on sen osalta, saavutettiinko ne halutussa kohderyhmässä. Sand (2012,68) huomauttaa tutkimuksessaan, että tämä vaikeus ilmeni etupäässä silloin, kun kohderyhmää tavoiteltiin epäsuorasti kuten lapsia vanhempien kautta. Otin tämän huomioon omassa tutkimuksessani ja merkitsin erikseen, missä kohderyhmässä muutoksia tavoiteltiin ja missä kohderyhmässä saavutettiin. Tämän avulla pystyy näkemään, onko muutoksia saatu aikaan halutussa kohderyhmässä.

Jotta muutostyyppien tarkastelu eri kohderyhmien osalta olisi selkeämpää, loin neljään ikäryhmä-muuttujaa, joiden mukaan luokittelin hankkeen kohderyhmän.

Ensimmäinen ikäryhmä on lapset ja nuoret. Aineiston pienuuden takia olen yhdistänyt nämä ryhmät. Tässä tutkimuksessa olen hyväksynyt raportin määritelmän nuoresta. Jos esimerkiksi hanke suunnattu on ”16-19 –vuotta vanhoille nuorille”, merkitsen sen kohderyhmäksi vain ”lapset ja nuoret” enkä ”lapset ja nuoret” ja ”aikuiset”. Toisena ikäryhmä on aikuiset. Vanhukset ovat toki myös aikuisia, mutta käytän luokkaa ”vanhukset” osoittamaan, kun hankkeen kohderyhmäksi on nimetty erityisesti ikääntyneet, eläkeläiset tai seniorit. Kaikissa hankkeissa ei ole määritelty tarkkaa ikäryhmää, vaan kirjaston palvelu tai toiminto on tarjolla sen kaikille asiakkaille. Tämän rajauksen kattaa luokka neljä ”ikäryhmää ei eritelty”.

Ikäryhmien lisäksi loin erillisen luokan ”erityisryhmä”, jonka tarkoituksena on kattaa muut kohderyhmän rajaukset kuin ikäryhmän. Ikäryhmän lisäksi kohderyhmä on voitu määritellä jonkin muun ominaisuuden mukaan. Tämä ominaisuus saattaa liittyä esimerkiksi ammattiin (opettajat), rooliin (vanhemmat) tai harrastukseen (sukututkijat).

4.4.4 Mittarit

Sen lisäksi, että tarkastelen tutkimuksessa, mitä muutoksia kirjaston tarjoama palvelu tai toiminta on saanut aikaan käyttäjissä, tarkoitukseni on myös tutkia, miten tätä muutosta (indikaattori) on havainnoitu, kerätty tai mitattu. Tätä tarkastelen mittari-muuttujan avulla.

Jaoin raportoidut muutostyypit kahteen luokkaan: systemaattisesti havainnoituihin ja ei-systemaattisesti raportoituihin. Systemaattiset mittarit ovat järjestelmällisesti käytettyjä aineiston keruun menetelmiä, kuten haastatteluita, lomake-kyselyjä jne. Ei-systemaattinen tulosten raportointi on puolestaan satunnaista muutoksen havainnointia ja tulosten irrallista esittelyä ilman sen kertomista, miten tulokset on saatu.

4.4.5 Sivumäärä

Laskin raportin pituudeksi joko liitteenä olevan raportin sivumäärän tai sen puuttuessa lomakkeen ”avustuksen käyttötarkoitus” -sarakkeeseen kirjoitetun raportin pituuden (esim. 0,3 sivua). Loppuraportteja oli yhteensä 152,8 sivua. Jaoin raportit sivumäärältään kolmeen luokkaan (>1, 1-1,5, 1,5<) jakauman tasaisuuden perusteella.

Sivuluokat

	N	%
>1	23	32,4
1-1,5	26	36,6
1,5<	22	31,0
Total	71	100,0

4.4.6 Avustuksen määrä

Kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeille jaettavan määrärahan suuruus on vaihdellut vuosittain. Otannastani pienin hankkeelle myönnetty erityisavustus on 700 euroa ja suurin 45 000 euroa. Jaoin avustukset neljään luokkaan (>5000, 5000-9999, 10 000-19 999, 19 999<).

Avustusluokat

	N	%
>5000	23	32,4
5000 - 9999	19	26,8
9999 -19 999	18	25,4
19999<	11	15,5
Total	71	100,0

5 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimukset tulokset ja niiden analyysia. Käyn läpi tuloksia tutkimuskysymyksiä järjestyksessä. Ensimmäisessä alaluvussa 5.1 kerron prosessin, tuotteen ja tuloksen osuuksista raportoinnissa. Alaluvussa 5.2 kerron, miten erittelin ja analysoin hankkeiden tavoitteita, sekä esitän hankkeissa tavoiteltuja, saavutettuja ja odottamattomia vaikutuksia kuvioiden avulla. Alaluvussa 5.3 kuvaan hankkeiden tuloksien raportointia ja annan esimerkkejä muutostyyppien mukaisista tuloksista. Tämän jälkeen tuon esille alaluvussa 5.4, miten näitä vaikutuksia on havaittu tai mitattu. Alaluvuissa 5.5, 5.6 ja 5.7 käyn läpi taustatekijöiden, kohderyhmän, raportin pituuden ja avustuksen määrän suhdetta vaikutuksien raportointiin.

5.1 Prosessin, tuotteen ja tuloksen raportointi

Rajaamistani kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raporteista 82 %:ssa kirjoitetaan tuloksista, prosessista tai tuotteesta. Raporteista 18 % on kokonaan puutteellisia näiltä osin. Näissä raporteissa kerrottiin yksinomaan avustuksen käyttötarkoituksesta tai hankkeen kustannuksista. Seuraavaksi esittelen aineiston jakautumia tuotteen, prosessin ja tuloksen raportoinnin osalta.

Raporteissa painottuu tuotteista ja tuotoksista kirjoittaminen. Näistä kirjoitetaan 70 %:ssa raporteista. Tuotteesta raportoinnin yleisenä piirteenä olivat erilaiset listat ja luettelot järjestetyistä tapahtumista, niiden ajankohdista, pituuksista ja osallistujamäärästä. Raportit sisältävät lisäksi kuvauksia toiminnan tai palvelun sisällöstä. Näistä kuvauksista suurin osa ei ollut kovinkaan yksityiskohtaisia. Oletuksena oli, perustellustikin, että lukijalla on tiedossa, mitä kirjavinkkaus, mediakasvatus ja kirjallisuusvierailut kirjastossa yleisesti ottaen tarkoittavat ja pitävät sisällään. Toisaalta tämä oletus saattaa pelkistää ja standardisoida näiden toimintojen sisältöä, vaikka eroja niiden järjestämistavoissa ja sisällössä voi ilmetä kirjastokohtaisesti.

Prosessista kirjoitetaan 54 %:ssa raporteista. Prosessin kuvaamisen osalta nousi tutkimuksessa pinnalle sen tarkkuuden vaihtelu. Osa raporteista oli päivä- tai lokikirjamaisia kertomuksia hankkeen kulusta. Toisissa prosessi oli taustalla huomion kiinnittyessä enemmän tuotoksiin ja tuloksiin. Prosessin

raportoinnissa painotettiin eri tavoin kuvauksia hankkeen taustasta, valmisteluista, suunnittelusta, toteutuksesta ja seurannasta. Jokin elinkaaren vaiheen kuvaus puuttui lähes kaikista raporteista.

Raportoinnin on hyvä olla tiivistä ja selkeää, mutta ei sen varjolla keksittyä yksin tuotteen ja tuloksen kuvaamiseen. Tämä ei anna yhtä suurta kosketuspintaa hankkeen kehitys- ja oppimisprosessiin kun jos myös prosessia on raportoitu. Prosessin kuvaamisen kautta lukija pääsee syvemmälle hanketta ja pohdintaan, miksi hanke toimi tai ei toiminut. Tämä on myös yksi keskeinen tavoite kokeilu- ja kehittämishankkeissa; oppimisen reflektointi.

Tämän tutkimuksen kannalta kiinnostavimpia ovat ne raportit, joissa käsitellään tuloksia. Tuloksista kirjoitetaan 45 %:ssa raporteista. Tuloksista raportoidaan siis vähemmän kuin tuotteesta ja prosessista. Tuloksien raportointia esittelen ja erittelen tarkemmin luvussa 5.3.

Analyysin yhteenvedona on, että tuloksien, tuotteiden ja prosessien kuvaukset täydentävät toisiaan. Raportit, joissa esiteltiin sekä tuloksia, prosessia että tuotetta, antoivat hankkeista kokonaisvaltaisimman kuvan. Painotukset näiden välillä vaihtelivat, ja osassa keskityttiin enemmän prosessin kuvaukseen, toisissa enemmän tuotteeseen tai tulokseen. Sekä tuloksista, prosessista ja tuloksista kertovien raporttien osuus oli 30 %. Kuvaus jäi puolestaan vaillinaiseksi ja yksipuoliseksi 23 %:ssa raporteista, joissa kerrottiin vain tuloksesta, prosessista tai tuotteesta.

Tässä tutkimuksessa tehdyssä luokittelussa oli kriteerinä tuloksen, tuotteen tai prosessin kuvauksen esiintyminen raportissa. Luokittelussa en eritellyt hankkeiden osaprojekteja, joten merkitsin tuloksen, prosessin ja tuotteen raportoinnin hankekohtaisesti. Kaikkia hankkeiden osaprojekteja ei raportoitu yhtä huolellisesti, vaan raportin sisälläkin saattoi olla eroja projektien raportoinnin suhteen. Tässä tutkimuksessa syvennyn laadun arviointiin tarkemmin vain tuloksen suhteen.

Jatkotarkastelun kohteena ovat sekä tuloksesta raportoineet hankkeet että hankkeet, joissa on asetettu tavoitteeksi jokin vaikutus (vaikka sen saavuttamista ei olisikaan raportoitu). Yhteensä 54 hankkeen osalta voidaan tutkia, mitä tuloksia saavutettiin ja raportoitiin, sekä mitä tavoiteltuja tuloksia ei saavutettu. Tähän 76 %:iin raporteista painottuvat seuraavat tutkimuskysymykset: vaikutuksiin ja niiden raportointiin.

5.2 Tavoitteiden esittely ja analyysi

Tarkastelen tässä luvussa, mitä vaikutuksia hankkeissa on tavoiteltu ja missä määrin nämä ilmaistut tavoitteet on saavutettu. Esittelen myös, mikä on tavoiteltujen ja odottamattomien vaikutuksien osuus hankkeiden raportoimissa tuloksissa.

Tämän tutkimuksen tulokset perustuvat siihen kuvaan, minkä hankkeiden loppuraportit antavat tavoitteiden asettamisesta ja niiden saavuttamisesta. Analyysi eteni siten, että poimin raporteista kohdat, joissa esiteltiin hankkeen tavoitteita vaikutuksien osalta. Jätin pois ne tavoitteet, joissa ei tavoiteltu muutosta käyttäjissä. Luokittelin tavoitellut vaikutukset viiden muutostyyppin mukaan (tiedot, taidot, asenne, nautinto ja käyttäytyminen) jotta ne olisivat vertailukelpoisia samoin luokiteltujen tulosten kanssa. Luokittelin tavoitteen siihen luokkaan, jonka sisältöä se parhaiten vastasi. Esimerkiksi seuraavan tavoitteen luokittelin asenteeseen:

”Hankkeen tarkoituksena oli kantaväestön ja maahanmuuttajien välisen ymmärryksen lisääminen.”

Osassa raporteista tavoitteet asetettiin selkeästi eriteltyinä ja osassa ne olivat muun tekstin lomassa. En tehnyt laadullista erittelyä tavoitteiden osalta, vaan merkitsin, onko niitä esitelty vai ei. Analyysiyksikkönä oli pääsääntöisesti ajatuskokonaisuus, mutta mikäli tavoitteet olivat monitulkintaisia, arvioin niiden ymmärrettävyyttä koko raportin valossa. Esimerkiksi seuraava taidot - luokkaan merkitty tavoite on varsin monitulkintainen.

“Sanataidepajan tarkoituksena oli antaa nuorille miehille tila ja järkevää tekemistä.”

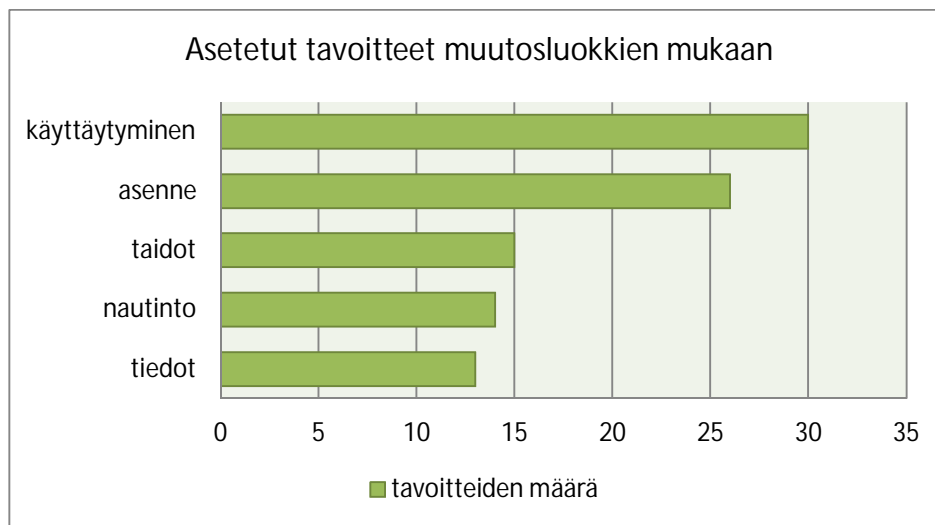
Raportissa käy ilmi, että sanataidepajan toiminta sisälsi muun muassa sadutusta, lukemista ja kirjoittamista, eli näiden taitojen vahvistamista. Samalla piilotavoitteena on ilmeisesti energian rakentava kanavointi (taidot).

Muutosluokkien lisäksi luokittelin tavoitteet myös niiden kohderyhmän mukaan. Kun hankkeessa tavoitellaan muutosta käyttäjässä, on tärkeää että tavoitteen asettamisessa määritellään selkeä kohderyhmä. Esittelen näitä tarkemmin kohderyhmiä käsittelevässä luvussa. Mikäli tarkoituksena oli aktivoida sekä lapsia että ikääntyneitä kirjaston käyttäjinä, merkittiin nämä kahdeksi omaksi tavoitteeksi.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen kuvioden avulla hankkeissa tavoiteltuja muutoksia (5.2.1), missä määrin niitä saavutettiin (5.2.2) ja mikä oli odottamattomien muutosten määrä (5.2.3).

5.2.1 Hankkeissa tavoitellut vaikutukset

Otoksen 71 loppuraportista 46:ssa raportoidaan tavoitteita vaikutuksen suhteen. Näissä ilmaistiin yhteensä 98 tavoitetta. Seuraavaksi esittelen hankkeissa asetettujen tavoitteiden jakautumista viiden muutostyyppin mukaan, jota kuvio 1 havainnollistaa.



Kuvio1. Hankkeiden loppuraporteissa asetettujen tavoitteiden jakautuminen muutostyyppin mukaan vuosina 2007-2010 (n=98).

Hankkeissa tavoiteltiin eniten muutoksia kohderyhmän käyttäytymisessä. Tämän osuus oli 31 prosenttia kaikista tavoitelluista vaikutuksista. Tähän luokkaan kuuluvia tavoitteita olivat hankkeissa esimerkiksi ikääntyneiden, maahanmuuttajien ja nuorien aktivoiminen kirjastonkäyttäjinä.

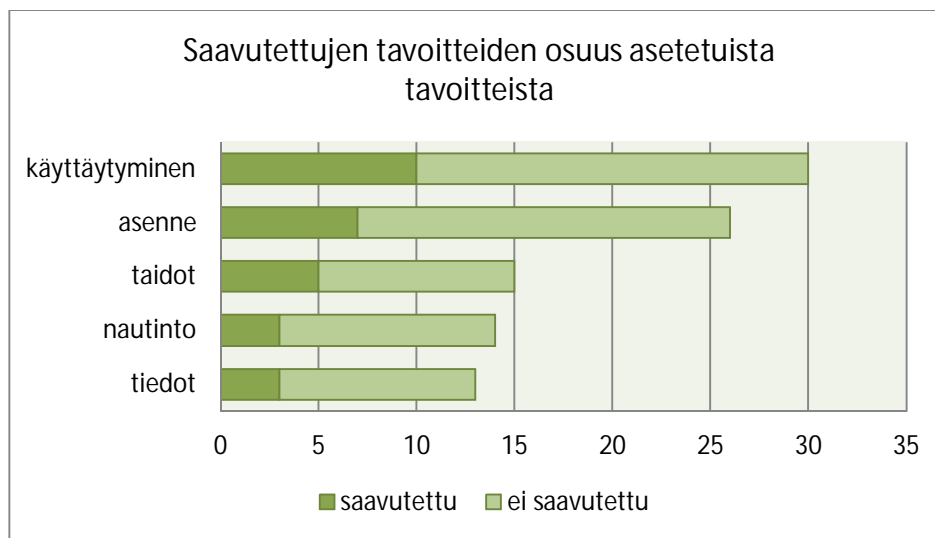
Hankkeista 27 prosentissa tavoiteltiin muutosta asenteessa. Tämä sisälsi esimerkiksi paikallisen identiteetin vahvistamisen, sekä kohderyhmän asenteen muuttamisen myönteiseksi kirjastoa kohtaan.

Taitoja (15 %), nautintoa (14 %) ja tietoja (13 %), tavoiteltiin hankkeissa lähes yhtä paljon. Taitojen osalta haluttiin hankkeissa lisätä esimerkiksi informaatiolukutaitoa ja elämänhallintaa. Nautinnon osalta pyrittiin puolestaan virikkeistämään kohderyhmän arkea ja tuottamaan elämyksen hetkiä. Tietojen ja

ymmärryksen osalta hankkeissa haluttiin tehdä kirjastojen palveluja ja kirjallisuutta tunnetuksi asiakkaalle.

5.2.2 Saavutetut tavoitteet

Projektin onnistumisen kannalta mielekkäintä on tavoitteiden mukaisten hyötyjen saavuttaminen. Tutkimalla saavutettujen tavoitteiden osuutta kaikista asetetuista tavoitteista saadaan selville, mikä on niiden saavuttamisen aste ja onko tavoitteiden asettaminen kunnossa.



Kuvio 2. Saavutettujen tavoitteiden osuus viiden muutosluokan mukaan vuosina 2007-2010 (n=98).

Hankkeissa saavutettiin kokonaisuudessaan 29 % asetetuista tavoitteista vaikutuksien suhteen. Käyttäytymisestä ja tiedoista on molemmista saavutettu 33 % asetetuista tavoitteista, asenteesta 27 %, taidoista 23 % ja nautinnosta 21 %. Tutkimus siis osoittaa, että vain kolmasosa tai vähemmän hankkeen asettamista tavoitteista on saavutettu.

Tavoitteiden alhaiseen saavuttamisasteeseen on monia tekijöitä. Yksi tämän tutkimuksen perusteella nähtävä tekijä on tulosten raportointi. Siinä, missä 65 %:ssa hankkeista raportoidaan tavoitteista niin vastaavasti vain 45 %:ssa hankkeista raportoidaan vaikutuksia.

Miksi saavutettuja tavoitteita on vain kolmasosa kaikista asetetuista tavoitteista? Yhtenä syynä lienee kokeilu- ja kehittämishankkeiden luonne. Kun tehdään jotain uutta, on haastavaa asettaa etukäteen

tarkkoja tavoitteita lopputuloksen suhteen. Tavoitteista on myös voitu olla suuripiirteisiä ja tavoitella useita eri tuloksia, joista vain tärkeimpiä on esitelty loppuraportissa.

Loppuraporteissa ei ole juurikaan kerrottu siitä, miksi osaa tavoitteista ei ole saavutettu. Näin ollen on vaikeaa tehdä päätelmiä siitä, miksi osa tavoitteista on jäänyt raportoimatta tulosten osalta. Syyt siihen, miksi joitakin tavoitteita ei saavutettu tai miksi osa tavoitteista karsittiin pois projektin aikana, olisi kuitenkin hyvä tuoda esille loppuraportissa. Vaikka joidenkin tavoitteiden saavuttamisessa on epäonnistuttu, hanke saattaa olla kokonaisuudessaan onnistunut. Lisäksi epäonnistumisestakin on voitu oppia. Esimerkiksi seuraavassa loppuraportin lainauksessa on tuotu esille, mitä hankkeessa on opittu uusien asiakasryhmien tavoittamisesta:

”Suurimmaksi osaksi yleisö koostui henkilöistä, jotka muutenkin käyttävät kirjastoa ja osallistuvat paikkakunnan kulttuuritapahtumiin. Uusien asiakasryhmien tavoittaminen oli haasteellista. Parhaiten se näytti onnistuvan perinteisestä linjasta poikkeavien, uusien aihevalintojen kautta ja markkinoimalla tapahtumaa tietyille kohderyhmälle.”

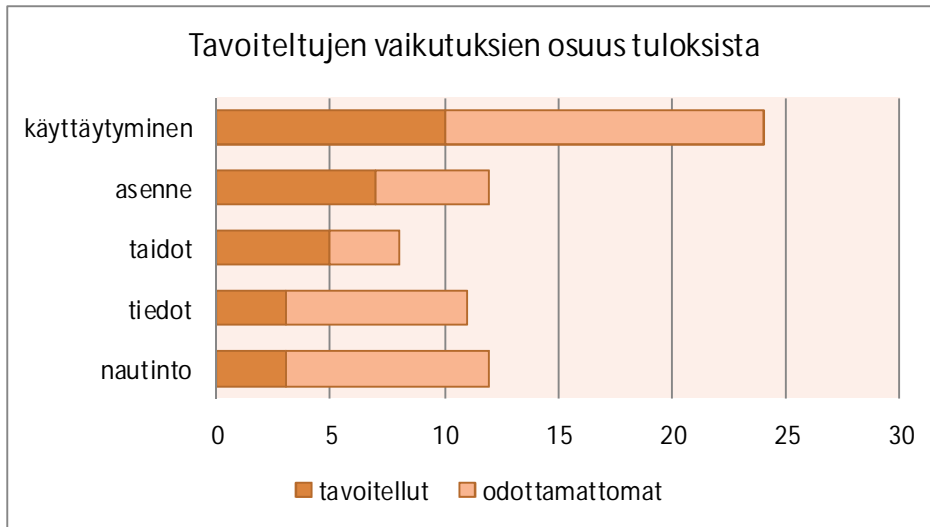
Tavoitteiden saavuttamisen taso voi myös olla yhteydessä tavoitteiden asettamiseen: Onko tavoite fiksua, realistinen ja innostava? Onko tavoite mitattavissa ja onko aikataulutus toimiva? Tavoitteen saavuttamisen todentaminen vaatii seuranta- ja mittarien käyttöä, mitä tarkastelen tarkemmin luvussa 5.4.

5.2.3 Tavoitellut ja odottamattomat vaikutukset

Kun aloitin tutkimuksen tekemisen, hypoteesinani oli, että niissä raporteissa, joissa on määritelty tavoitteita vaikutuksien suhteen, myös tuloksia vaikutuksien osalta on esitetty täsmällisemmin. Jos hankkeessa tavoitellaan muutosta käyttäjässä, niin on todennäköisempää, että se saadaan aikaan ja mitataan kuin jos hankkeen tavoitteena ei ole saada aikaan vaikutusta käyttäjässä. Tarkastelun kohteena siis on, onko tavoitteiden asettamisella yhteyttä tulosten raportointiin.

Osa hankkeessa saavutetuista tuloksista on tavoiteltuja ja osa odottamattomia. Odottamattomat vaikutukset voivat olla yllättäviä, mutta eivät välttämättä haitallisia (Berton & McLuire 2003, 601; tässä Kohta Laura 2006, 11). Seuraavaksi tarkastelen, mikä on odottamattomien vaikutuksien osuus tuloksista. Tällä tarkoitan niitä muutoksia, joita ei mainittu tavoitteissa, mutta raportoitiin tuloksissa.

Hankkeiden raportoidut tavoitteet ja tulokset on molemmat luokiteltu viiden muutosluokan mukaan tietoihin, taitoihin, asenteeseen, nautintoon ja käyttäytymiseen. Tämä mahdollistaa tavoitteiden ja tulosten vertailun keskenään. Kuviossa 3 on esitetty tavoiteltujen vaikutuksien osuus raportoiduista tuloksista.



Kuvio 3. Tavoitellut ja odottamattomat vaikutukset viiden muuttujaluokan mukaan vuosina 2007-2010 (n=98?).

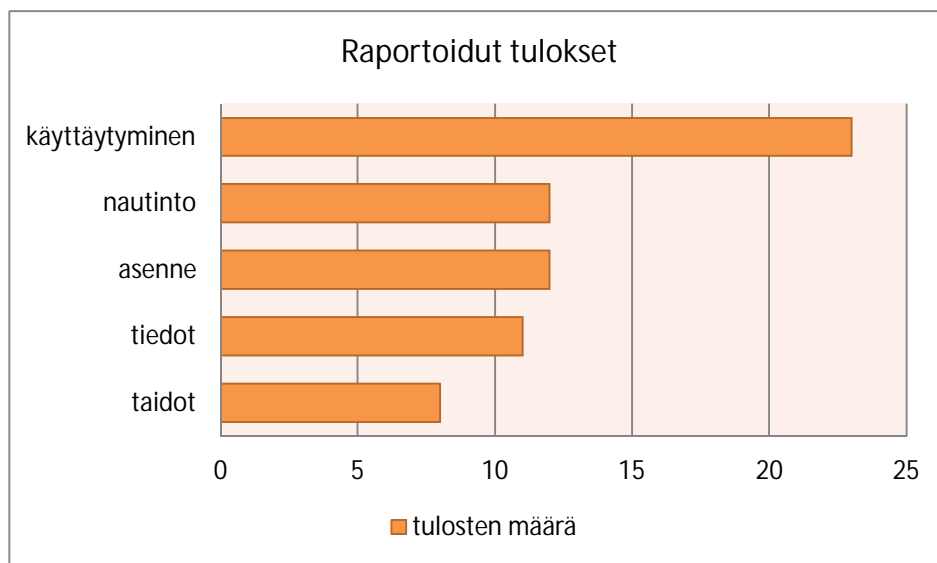
Hankkeissa on saatu tulokseksi 66 vaikutusta, joista 28 on tavoiteltuja (42 %). Tuloksista 38 vaikutusta (58 %) oli odottamattomia. Tavoiteltujen vaikutuksien osuus oli suurin taitojen (63 %) ja asenteen (58 %) osalta. Käyttäytymisen osalta tavoiteltujen vaikutuksien osuus oli 43 %, tietojen 27 % ja nautinnon 25 %. Odottamattomien vaikutuksien raportointi on siis suurempi nautinnon, tietojen ja käyttäytymisen suhteen.

5.3 Hankkeiden tuloksien raportointi

Tutkimalla hankkeiden tuloksien raportointia selvitän, mitä raportoidaan muuttuneen kohderyhmässä kirjaston hanketoiminnan seurauksena. Tulosten analyysi eteni samoin kuin tavoitteiden kohdalla. Poimin loppuraporteista ne kohdat, joissa esiteltiin tuloksia vaikutuksien osalta, ja luokittelin ne viiden muutostyyppiin mukaan tietoihin, taitoihin, asenteeseen, nautintoon ja käyttäytymiseen.

Merkitsin ylös hankkeiden esittelemät tulokset riippumatta siitä, oliko niiden osalta esitelty indikaattoria tai mittaria vai ei. Tarkastelen mittareita käsittelevässä luvussa tulosten raportoinnin laatua enemmän tältä osin.

Hankkeista 32 on raportoitu tuloksia vaikutuksen suhteen (45 % kaikista raporteista). Näissä hankkeissa on saavutettu yhteensä 66 tulosta. Kuvio 4 havainnollistaa, miten hankkeiden tulokset jakautuvat viiden muutostyyppin mukaan.



Kuvio 4. Hankkeiden tulosten jakautuminen viiden muutostyyppin mukaan (n=66)

Eniten muutoksia (35 %) on raportoitu käyttäytymisessä. Alla on esimerkkinä kolme tämän muutostyyppin raportointia.

”Senioreiden aktivoiminen onnistui ilahduttavasti. Tilaisuuksiin muodostui pieni n. viiden hengen ydinjoukko, jotka osallistuivat melkein kaikkiin tilaisuuksiin.”

”Tavoitteena oli lasten ja nuorten lukemisharrastuksen lisääminen ja siinä onnistuttiin hyvin. X:n eläväinen ja innostava vinkkaustyyli teki vaikutuksen lapsiin ja nuoriin, jotka olivat kuuntelemassa vinkkauksia. Vinkattujen kirjojen lainaukset lisääntyivät ja kirjaston kokoelmiin hankittiin lisäkappaleita kirjoista mahdollisuuksien mukaan.”

”Tilan käyttö on lisääntynyt huimasti: aikaisemmin tila oli käytössä muutamia päiviä vuodessa, mutta nyt se on joka viikko aktiivisessa käytössä. Uusi tila on innostanut kirjastoon paljon sellaisiakin lapsia ja nuoria, jotka eivät siellä aikaisemmin ole käyneet.”

Asenteessa ja arvoissa tapahtuneita muutoksia on 18 prosenttia kaikista muutostyypeistä. Tämä pitää sisällään myönteisen muutoksen kohderyhmän asenteessa kirjastoa kohtaan ja suhteiden tiivistymisen. Alla on kaksi raportointia muutostyyppistä esimerkkinä.

”Kirjastojen ja koulujen suhde tiivistyi - -. (- -) Tiiviit suhteet koulujen kanssa mahdollistavat samankaltaisen toiminnan jatkossakin. Koulutoimi on myös osoittanut halukkuutta kustantaa alueelle pedagoginen informaattikko.”

”Samalla useat maahanmuuttajien kanssa töitä tekevät huomasivat kirjaston olevan tutustumisen arvoinen paikka sekä heille itselleen että ohjaamilleen ryhmille.”

Nautinnon osuus kaikista muutostyypeistä on 18 prosenttia. Tähän luokkaan kuuluvat muutokset nautinnossa, inspiraatioissa ja luovuudessa. Alla on kaksi raportointia muutostyyppistä esimerkkinä.

”Opettajat kommentoivat tunteja mm. kertomalla, että saivat omaankin työhönsä uutta virikettä.”

”Kynnys itseilmaisuuksiin madaltui, ja jokainen lapsi uskaltanut helposti mukaan tehtäviin.”

Tietojen ja ymmärryksen osuus kaikista muutostyypeistä on 17 prosenttia. Alla on kaksi raportointia muutostyyppistä esimerkkinä.

”Oppilaspalaute: kirjavinkit hyviä, koska kyseiset kirjat olivat itselleni outoja, nyt tiedän muutaman kirjan, mitkä kannattaa lukea.”

”Tilanne opetti lapsille heidän oikeuksiaan kuvaustilanteissa.”

Tietojen osuus kaikista muutostyypeistä on 12 prosenttia. Alla on kaksi raportointia muutostyyppistä esimerkkinä.

”Opetukseen osallistuneet suunnittelivat käyttävänsä taitojaan (erityisesti mm. verkkopankkia ja sähköpostia) myös jatkossa joko kotona tai kirjastossa.”

”Opettajien medialuku- ja sen opetustaitoja saatiin kehitettyä. Kirjaston oma osaaminen lisääntyi.”

Tutkimuksen valossa tuloksien esittelyä ei ole tehty raporteissa kovin tarkasti. Tulokset tuotiin esille ikään kuin puolihuolimattomasti. Tavoitteisiin ei juurikaan erikseen viitattu, vaikka raportoitiin myös niiden mukaisia tuloksia. Tulosten raportointi ei ollut selkeää tai yhdenmukaista. Kirjastoilla on selkeä kehittymisen tarve tulosten raportoinnissa.

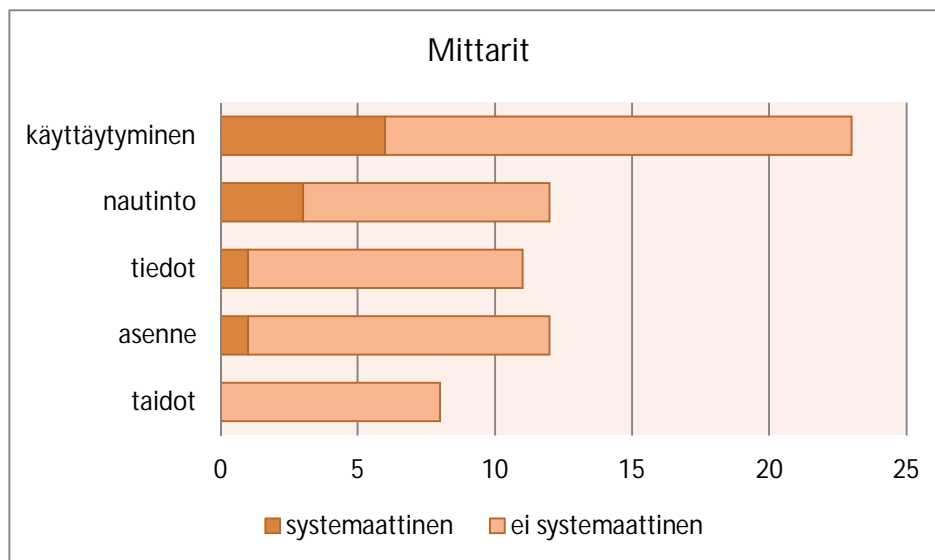
5.4 Mittarit

”Sellaisia tavoitteita ei pidä asettaa, joita ei pysty arvioimaan.” (Kortelainen 2003, 14)

Kun hankkeessa halutaan saada aikaan muutosta käyttäjässä, sen raportoinnin laatua ja luotettavuutta lisää mittarien käyttö. Nämä voivat olla laadullisia tai määrällisiä. Laadullisten mittarien käyttäminen on vielä kehityksessä kirjastoalalla, mutta tutkimuksen yhtenä tarkoituksena onkin selvittää, onko uusia ja omaperäisiä laadullisia mittareita kehitetty ja käytetty hankkeiden puitteissa. Tutkimuksessa tarkastelen, miten tulosten keruuta ja mittarien käyttöä on raportoitu vaikutuksien osalta.

Jaoin tulokset kahteen luokkaan: systemaattisesti mitatut ja ei-systemaattisesti raportoituidut. Systemaattiset mittarit ovat järjestelmällisesti käytettyjä aineiston keruun menetelmiä, kuten haastattelut, lomake-kyselyt jne. Ei-systemaattinen tulosten raportointi on puolestaan satunnaista muutoksen havainnointia ja tulosten irrallista esittelyä ilman sen kertomista, miten tulokset on saatu.

Tässä tutkimuksessa en tutkinut, olivatko systemaattiset mittarit ja arviointivälineet tarkoitustaan vastaavia, vaan oliko niitä käytetty vai ei. Kuvio 5 kuvaa, mikä osuus systemaattisilla mittareilla ja ei-systemaattisilla mittareilla on tulosten raportoinnissa.



Kuvio 5. Hankkeiden tulosten raportoinnissa käytetyt mittarit viiden muutostyyppin mukaan. (n=66)

Systemaattisesti mitattuja vaikutuksia oli yhteensä 11 (17 %) ja ei systemaattisia 55 (83 %). Systemaattista mittausta oli 6 raportissa (19 %) ja ei systemaattisia 26 raportissa (81 %). Systemaattisen mittauksen osuus on siis alle viidesosa.

Käyttäytymisen osalta systemaattisesti mitattuja tuloksia on kuusi. Systemaattisesti mitattujen muutosten osuus kaikista raportoiduista muutoksista käyttäytymisessä on 26 %. Systemaattinen mittaus on kaikissa tapauksissa määrällistä, osallistuja määriin ja lainauslukuihin perustuvaa.

”Osoituksena toiminnan vaikuttavuudesta lähikirjastojen lainausluvut nousivat, Lehdokin kirjastossa oli 9,8 % ja Haanojan 4,7 % enemmän lainoja edelliseen vuoteen verrattuna, yhteensä nousua oli 8615 lainaa. Lisäksi oppimateriaalikeskus lainasi lähes 11 000 teosta kouluille”

Nautinnosta kolme muutosta (25 %) on systemaattisesti mitattu. Palautetta on kerätty näissä tapauksissa järjestelmällisesti sähköpostitse tai suullisesti, joiden perusteella projektin vaikutuksia ja onnistumista on arvioitu.

”Kaikilta ryhmiltä kerättiin palaute sähköpostitse. Erityisesti pyydettiin lasten mielipiteitä.”

Tiedoista on mitattu systemaattisesti yksi muutos (9 %). Tässä oli käytetty luovaa mittaustapaa: lapsille pidettiin suullinen tietovisa kirjallisuusraaman jälkeen, jossa kävi ilmi, miten hyvin asiat olivat jääneet mieleen.

Systemaattisesti mitattuja muutoksia on asenteessa yksi (8 %). Asenne suhteessa kokemukseen voi olla positiivinen tai negatiivinen. Tämä selvitettiin lapsilta kyselylomakkeella.

”Tapahtuman yhteydessä yleisölle jaettiin kyselylomake, jossa he saivat kertoa omasta suhteestaan lukemiseen ja kirjallisuuteen yleensä. Lomakkeen lopussa kysyttiin mielipidettä juuri nähdystä esityksestä. Palaute huomioitiin seuraavien esitysten käsikirjoituksessa.”

Taitoja ei ollut lainkaan mitattu systemaattisesti. Sen sijaan raporteissa oli esimerkiksi mitattu kuntalaisten tietokonetaitojen lähtötasoa ja kysely, aikooko asiakas käyttää taitojaan myöhemmin, sekä mitä mieltä hän oli opetuksen laadusta. Taitojen osalta raportoitiin vain ei- systemaattisesti, että

oppimista on tapahtunut, mutta ei varsinaisesti siitä, kuinka moni oppi ja millä tasolla. Esimerkiksi näin:

”Saatiin opittua studiotyön käytäntöjä”

Tutkimuksessa ei löytynyt uusia ja omaperäisiä laadullisia mittareita tietokilpailua lukuun ottamatta. Ylipäättään tiedon keruuta ja mittarien käyttöä raportoitiin hyvin vähän tuloksien osalta. Tästä syntyy kuva, että raportoidut vaikutukset ovat enemmän vaikutelmia siitä, mitä hankkeella on saatu aikaan, kuin kriittisesti arvioituja tuloksia.

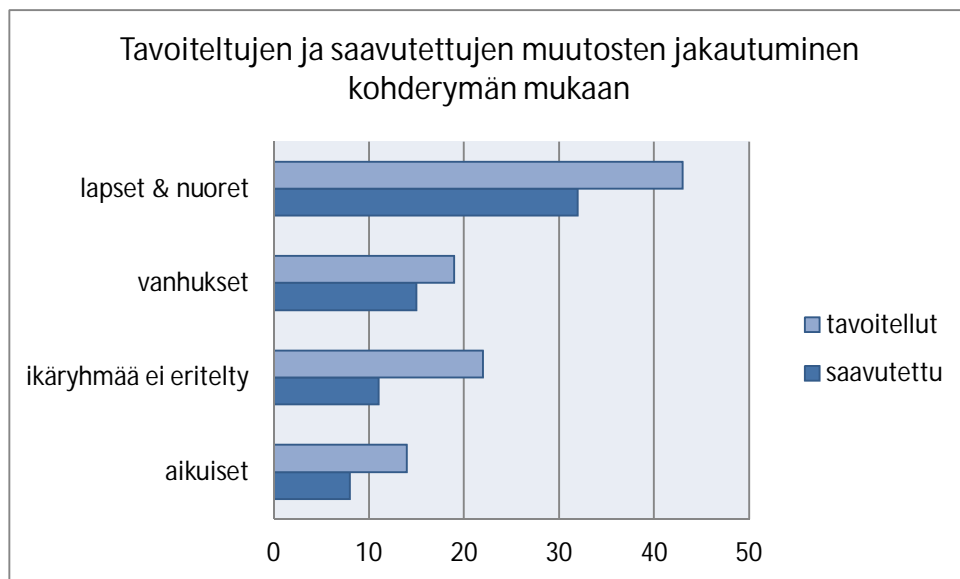
5.5 Taustatekijöiden yhteys vaikutuksien raportointiin

Tässä luvussa käyn läpi, miten erilaiset taustatekijät ovat yhteydessä vaikutuksien raportointiin. Alaluvussa 5.5.1 esittelen, minkälaisia eroja havaittiin kohderyhmien välillä vaikutuksien tavoittelemisessa ja saavuttamisessa. Alaluvussa 5.5.2 käsittelen sivumäärän suhdetta vaikutuksien raportointiin ja alaluvussa 5.5.3 avustuksen määrän yhteyttä vaikutuksien raportointiin.

5.5.1 Kohderyhmä

Tässä luvussa tarkastellaan, onko vaikutuksien raportoinnissa eroa eri kohderyhmien välillä. Analyysi eteni siten, että merkitsin ylös hankkeiden kohderyhmät ja luokittelin ne neljän ikäryhmän mukaan. Ikäryhmäluokkina ovat lapset & nuoret, aikuiset ja vanhuksat. Loin myös luokan ”ikäryhmää ei eritelty” niitä hankkeita varten, joissa ikäryhmää ei ole rajattu ja toiminta tai palvelu on suunnattu kaikille kirjaston asiakkaille. Tämän lisäksi merkitsin kohderyhmän erityisryhmään, mikäli kohderyhmää kuvattiin iän sijaan tai lisäksi jollain muulla ominaisuudella. Tämän jälkeen ristiintaulukoin kohderyhmiä tavoitteiden ja muutostyyppien kanssa, sekä muodostin näistä kuvioita.

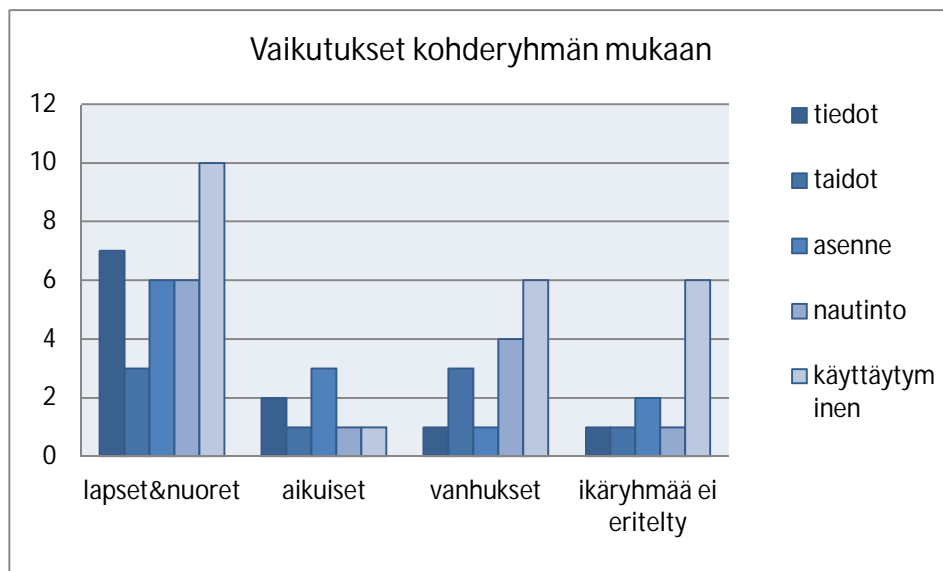
Jokaisesta 71 hankkeesta on määriteltävissä kohderyhmä. Tässä tutkimuksessa tarkasteltavana ovat kuitenkin vain ne kohderyhmät, joiden osalta tavoiteltiin tai saavutettiin muutoksia tiedoissa, taidoissa, nautinnossa, asenteessa tai käyttäytymisessä. Kuvio 6 esittää tavoiteltujen ja saavutettujen muutosten jakautumisen kohderyhmien mukaan.



Kuvio 6 Tavoiteltujen vaikutusten ja saavutettujen vaikutusten jakautuminen kohderyhmittäin. Tavoitellut (N=98). Saavutetut (N=66).

Kohderyhmittäin tavoitteita oli asetettu 33 % lapsia ja nuoria koskevissa hankkeissa, 22 % aikuisia koskevissa hankkeissa, 19 % vanhuksia koskevissa hankkeissa ja 14 % hankkeissa, joissa ei tavoiteltu erityistä ikäryhmää. Tuloksien raportointi hankkeen aikaansaamista muutoksista jakautui kohderyhmittäin puolestaan seuraavasti: lapset & nuoret 48 %, aikuiset 17 %, vanhukset 23 % ja ikäryhmää ei eritelty 12 %. Tavoitteiden ja tulosten osalta on eniten raportointeja lapset & nuoret -kohderyhmässä.

Seuraavaksi esittelen vaikutusten raportointia tarkemmin kunkin kohderyhmän osalta. Kuvio 7 kuvaa, miten eri muutostyyppejä on saavutettu kunkin kohderyhmän osalta



Kuvio 7 Muutostyyppien jakautuminen kohderyhmän mukaan (N=66).

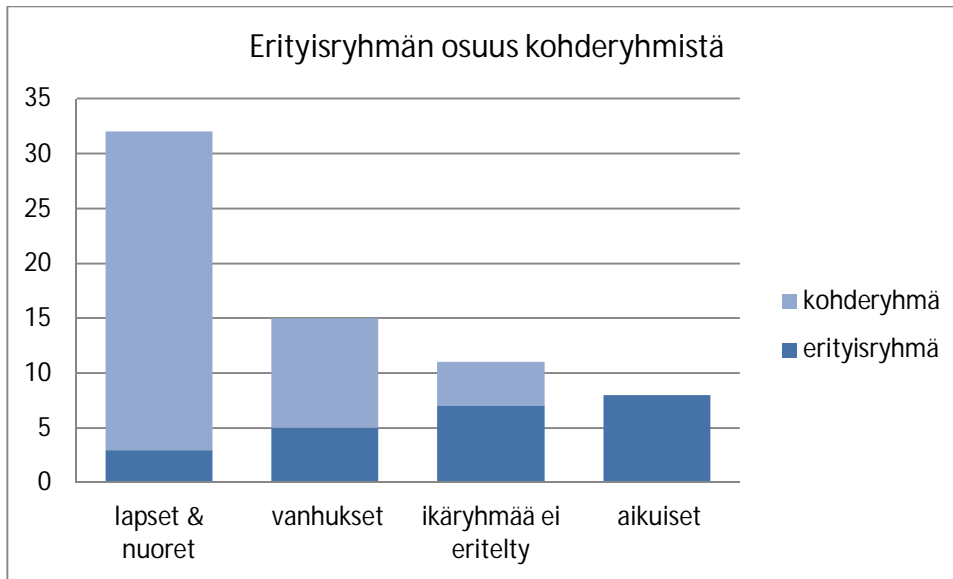
Kaikissa kohderyhmissä on raportoitu jokaisen muutostyyppin mukaisia tuloksia. Muutoksia tiedoissa, asenteessa, nautinnossa ja käyttäytymisessä on raportoitu eniten lapset & nuoret – ikäryhmässä. Taitoja on raportoitu eniten lapset & nuoret – ikäryhmässä sekä vanhukset -ikäryhmässä.

Lapset & nuoret – ikäryhmän osalta on raportoitu 32 muutosta. Tässä ikäryhmässä muutoksia on saatu eniten aikaan käyttäytymisessä (31 %) ja tiedoissa (22 %). Aikuisten kohdalla on raportoitu 8 muutosta. Eniten muutosta on tapahtunut aikuisten kohdalla asenteessa (38 %) ja tiedoissa (25 %). Vanhusten kohdalla muutoksia on 15. Tässä kohderyhmässä muutosta on saatu aikaan eniten käyttäytymisessä (40 %) ja nautinnossa (27 %). ”Ikäryhmää ei määriteltä” kohdalla on saavutettu 11 muutosta. Eniten muutoksia saavutettiin tässä kohderyhmässä käyttäytymisessä (55 %) ja asenteessa (18 %).

Ikäryhmän lisäksi luokittelin kohderyhmät sen mukaan, kuuluivatko ne erityisryhmään vai eivät. Erityisryhmän tarkoituksena on kattaa muut kohderyhmän rajaukset kuin ikäryhmän. Se saattaa liittyä esimerkiksi ammattiin (opettajat), rooliin (vanhemmat), asemaan (maahanmuuttajat) tai harrastukseen (sukututkijat). Poikkeuksena tästä ovat kaikki koulutus-astetta (alakoululaiset, yläkoululaiset, lukiolaiset) ilmaisevat ryhmät, jotka luokiteltiin suoraan lapsiin & nuoriin. Kohderyhmä voi kuulua sekä ikäryhmään että erityisryhmään.

Esim. lapsi, jolla on lukivaikeuksia, kuuluu sekä luokkaan ”lapset & nuoret”, että ”erityisryhmä”. Ja kun kohderyhmänä ovat kaikki maahanmuuttajat, luokkina ovat ”ikäryhmää ei eritelty” ja

”erityisryhmä”. Seuraavassa kuviossa 8 näkyy, miten suuri osa kohderyhmistä on rajattu muun ominaisuuden kuin ikäryhmän osalta.



Kuvio 8 Erityisryhmän (N=23) osuus ikäryhmistä (N=66).

Aikuiset määritellään kaikissa (100 %) tapauksissa myös muun ominaisuuden kuin iän perusteella. Jos kohderyhmää ei ole eritelty ikäryhmän mukaan, se suuremmassa osassa (64 %) rajattu tarkemmin jonkun muun ominaisuuden mukaan. Vanhuksista kolmasosa (33 %) on määritelty myös jonkun muun ominaisuuden suhteen. Lapset & nuoret – ikäryhmästä 9 % kuuluu erityisryhmään. Tämä johtunee siitä, että jo ikärajaus tämän ryhmän sisällä ovat hyvin tarkkoja esim. ”9-12-vuotiaat” tai ”vauvat”.

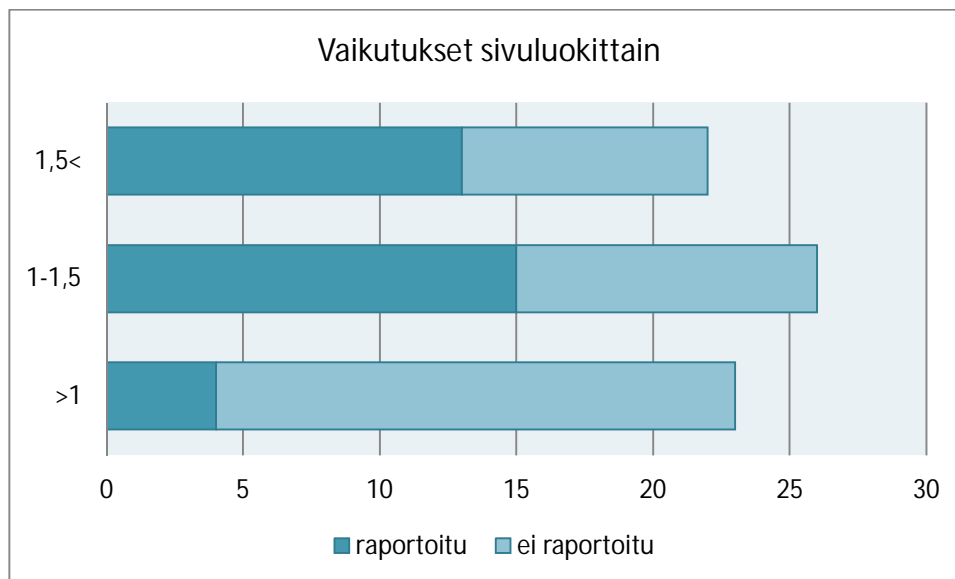
5.5.2 Raportin pituus

Tutkimuksessa selvitettiin, vaikuttaako raportin pituus hankkeen vaikutuksien raportointiin. Tarkastelen samalla vertailun vuoksi raportin pituuden vaikutusta tuotteen ja prosessin raportointiin. Analyysi eteni siten, että laskin raporttien pituudet ja luokittelin ne kolmeen luokkaan (>1 , $1-1,5$, $1,5<$) sivumäärän mukaan. Tämän jälkeen tutkin sivumäärän ja vaikutuksen raportoinnin välistä yhteyttä muodostamalla kuvion niiden ristiintaulukoinnista, sekä laskemalla löytyykö muuttujien (sivumäärä, prosessi, tuote, vaikutus) väliltä korrelaatiota.

Loppuraporteille ei ole ollut vuosien 2007-2010 aikana standardia tai suositusta niiden pituudesta. Ohjeistuksessa on kehoitettu kuitenkin sisällyttämään loppuraportti erillisenä liitteenä selvitykseen

valtionavustuksen käyttämisestä. Tämän perusteella voisi olettaa, että raportin pituus olisi vähintäänkin yksi liitesivu. Monessa raportissa ei kuitenkaan ollut mukana liitettä, vaan raportti oli kirjoitettu ”avustuksen käyttötarkoitus”-sarakkeeseen. Tästä johtuen lyhin ”raportti” oli parin lauseen mittainen ja pisin 32 sivua. Lisäksi fontit ja rivinvälien pituudet vaihtelevat raporttikohtaisesti.

Raportit ovat pituudeltaan lyhyitä. 69 % raporteista oli alle 1,5 sivun pituisia ja 31 % yli 1,5 sivua. Kuvio 9 esittää, miten ne hankkeet, joissa raportoidaan vaikutusta ja ne joissa ei raportoida jakautuvat sivumäärän mukaan.



Kuvio 9. Raporttien (N=71) pituudet suhteessa vaikutuksien raportointiin.

Alle 1 sivun raporteissa 17 %:ssa raportoitiin vaikutuksia. 1-1,5 sivun raporteissa 58 %:ssa raportoitiin vaikutuksia. Yli 1,5 sivun raporteissa 59 %:ssa raportoitiin vaikutuksia. Alle sivun mittaisissa raporteissa esiteltiin vähiten vaikutuksia. Kasvu 1-1,5 sivun kohdalla on jo kolminkertainen. Yli 1,5 sivun raporteissa esiteltiin eniten vaikutuksia.

Prosessin kuvaaminen, toisin kuin tuotteen ja tuloksen kuvaaminen äärimmillään, ei onnistu parilla lauseella. Niistä raporteista, joissa kirjoitettiin prosessista, 92 % oli yli 1 sivun mittaisia ja 47 % yli 1,5 sivun mittaisia. Niistä raporteista, joissa kirjoitettiin tuotteesta 82 % yli 1 sivun pituisia ja 40 % yli 1,5 sivun mittaisia.

Muuttujien välisen yhteyden todentamiseksi käytin Pearsonin korrelaatiokerrointa. Se on tilastollinen tunnusluku, joka kuvaa kahden intervalliasaikollisen muuttujan keskinäisen lineaarisen riippuvuuden voimakkuutta. (KvantiMOT). Laskin sivumäärän (ei luokan) korrelaatiota prosessin, tuotteen ja vaikutuksen raportointiin. Sivumäärä on intervalliasaikollinen muuttuja. Prosessi, tuote ja vaikutus ovat puolestaan nominaalisasteikollisia. Ne ovat ominaisuuksia, jotka joko ovat olemassa tai eivät ole. Siinä tapauksessa, että toinen muuttujista on nominaalisasteikollinen, suositellaan käytettäväksi Point-biserialia. Point-biserial on muunnos Perasonin korrelaatiokertoimesta. Kun muuttujat on määritelty jo valmiiksi nominaalisasteikollisiksi, SPSS:ssä Pearsonin korrelaatio laskee ne automaattisesti Point-biserialin mukaan, eikä kaavaa tarvitse lyhentää.

Prosessin raportointi korreloi positiivisesti ($r=,348$; $p=0,003$) sivumäärän kanssa. Testi oli kaksisuuntainen. Sivumäärä selittää noin 12 % prosessin raportoinnin vaihtelusta. Tuotteiden raportointi ja sivumäärä korreloivat myös positiivisesti ($r=,268$; $p=0,024$). Sivumäärä selittää noin 7 % tuotteiden raportoinnin vaihtelusta. Vaikutuksen raportointi ja sivumäärä korreloivat positiivisesti ($r=,283$; $p=0,017$). Sivumäärä selittää noin 8 % vaikutuksen raportoinnin vaihtelusta. Korrelaation mukaan sivumäärällä on siis jonkin verran yhteyttä prosessin raportointiin, mutta ei juurikaan tuotteen tai vaikutuksen raportointiin. Otoksen pieni koko voi vaikuttaa tähän tulokseen.

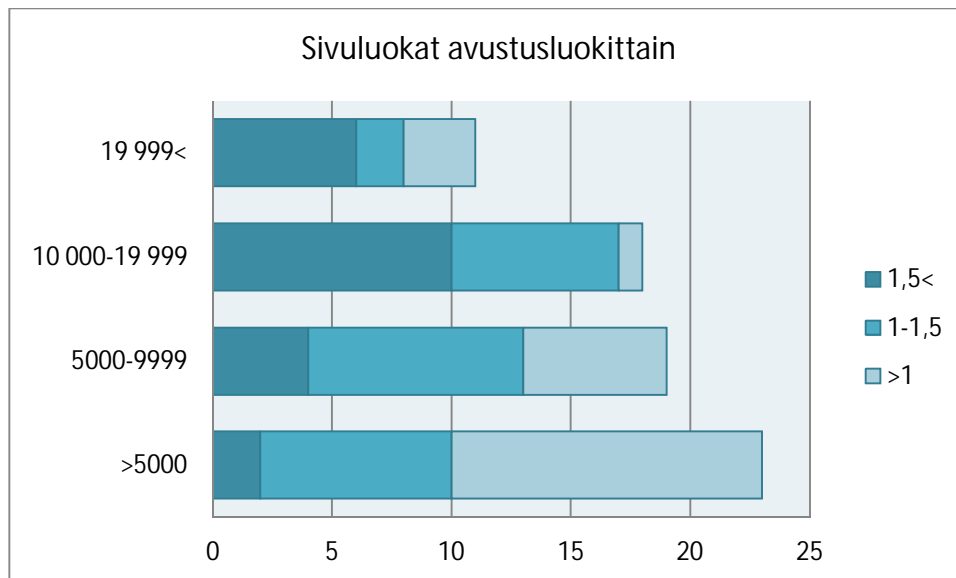
5.5.3 Avustuksen määrä

Viimeisenä tarkastelun kohteena olevana muuttujana on sivumäärä. Tässä luvussa selvitetään, onko avustuksen määrä yhteydessä raportoinnin sivumäärään. Analyysi eteni siten, että jaoin avustukset neljään luokkaan (>5000 , $5000-9999$, $10\ 000-19\ 999$, $19\ 999<$). Muuttujien (avustuksen määrä, vaikutus) välistä yhteyttä kuvasin ristiintaulukoinnin avulla, sekä testaamalla korrelaatiota.

Vaikutuksien raportointi ja hankkeen rahoitus eivät korreloineet (Pearson). Avustuksen määrällä ei näytä olevan yhteyttä sen kanssa, tavoitellaanko hankkeessa muutosta käyttäjissä vai ei. Yhtä lailla pienemmän budjetin hankkeessa voidaan tavoitella ja saada aikaan muutoksia kuin isomman budjetin hankkeessa.

Sen sijaan avustuksen määrä selittää noin 9 % sivumäärästä Pearsonin korrelaatiokertoimen mukaan ($r=,302$; $p=0,011$). Avustuksen määrällä on positiivinen, joskin pieni yhteys raportin pituuteen, jolla

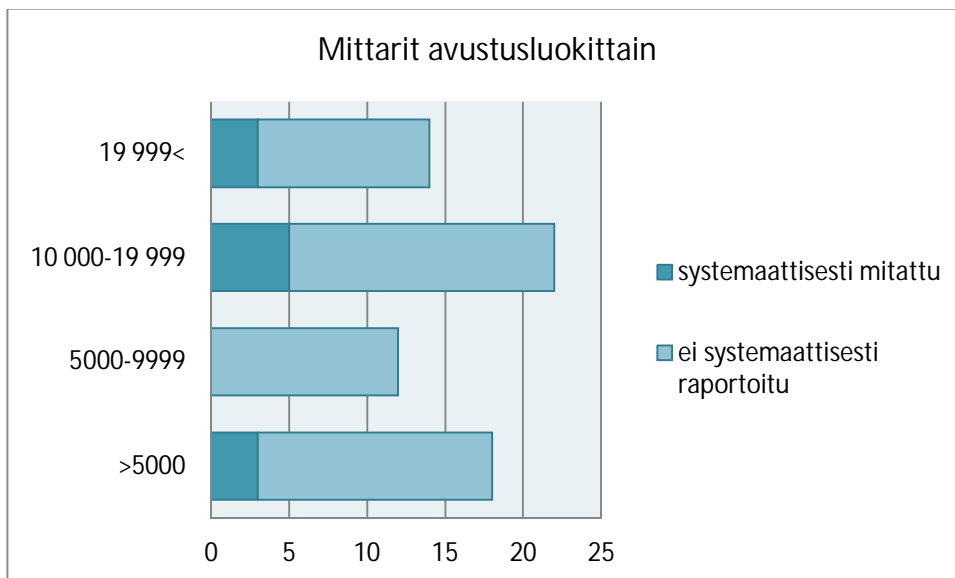
taas on yhteys vaikutuksien raportoinnin kanssa. Kuviossa 10 kuvataan sivumäärien jakautumista avustusluokittain.



Kuvio 10 Kuviossa 100 % -pylväät. Miten sivuluokat jakautuvat avustusluokittain.

Kuviossa käy ilmi, että avustuksen suuruuden kasvaessa myös raportin pituus kasvaa. Avustuksen määrä näyttäisi olevan yhteydessä siihen, kuinka pitkän hankkeen loppuraportti on. Avustuksen suuremman määrän voisi nähdä motivoivan ja ehkä velvoittavankin pidemmän raportin kirjoittamiseen kuin pienemmän määrän.

Vaikka avustuksen määrä ei ole yhteydessä siihen, raportoidaanko vaikutuksia vai ei, tulin vielä, onko sillä yhteyttä vaikutuksien raportoinnin laatuun. Vaikutuksien raportoinnin laatua ilmaisee tässä tutkimuksessa systemaattisen mittarin käyttö arvioinnissa. Tarkastelun kohteena on siis, onko avustuksen määrällä yhteys systemaattisten mittarien käytön kanssa? Luvussa 5.4 esiteltiin, miten systemaattisia mittareita on käytetty vain 6 hankkeessa. Koska määrä on näin pieni, tutkin näiden muuttujien suhdetta ristiintaulukoimalla. Kuvio 11 esittää mittareiden käytön avustusluokittain.



Kuvio 11 (N=66) Systemaattisten mittareiden osuus eri avustusluokista.

Systemaattisia mittareita on käytetty enemmän yli 10 000 euron hankkeissa kuin alle 10 000 euron hankkeissa. Mittarien käyttö ei näytä kuitenkaan kasvavan samassa suhteessa avustuksen määrän kasvaessa. Tutkimuksen perusteella yhteys näiden muuttujien välillä ei näytä olevan kovinkaan merkittävä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen johtopäätökset ja keskustelun. Tulosten koonnissa luvussa 6.1 tarkastelen, miten tutkimuksessa onnistuttiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin ja tiivistän tutkimuksen keskeiset tulokset. Luvussa 6.2 esittelen aikaisemman tutkimuksen huomioita suhteessa tämän tutkimuksen tuloksiin ja johtopäätöksiä. Luvussa 6.3 tuon esille tutkimuksen hyötyjä ja vajeita, minkä jälkeen esitänkin ajatuksia jatkotutkimukselle luvussa 6.4.

6.1 Tulosten koonti

Tutkimuksessa selvitettiin, kerrotaanko kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportoinnissa tuloksista, prosessista vai tuotteesta. Tutkimuksessa ilmeni, että hankeraporteista (n=71) 70 % kerrottiin tuotteista, 54 % prosessista ja 45 % tuloksista. Tuotteesta ja prosessista kirjoitettiin siis enemmän kuin tuloksista. Tutkimuksen perusteella kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportointi ei ole tuloskeskeistä.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli, mitä vaikutuksia hankkeissa on tavoiteltu, ja missä määrin. Raporteista on ilmaistu yhteensä 98 tavoitetta vaikutuksen suhteen. Eniten hankkeissa tavoiteltiin muutosta käyttäytymisessä (31 %) ja asenteessa (27 %). Nämä tavoitteet koskivat erityisesti kohderyhmän aktivointia kirjastonkäyttäjinä ja lukijoina. Taitoja (15 %), nautintoa (14 %) ja tietoja (13 %), tavoiteltiin hankkeissa lähes yhtä paljon. Muutoksia tiedoissa ja taidoissa tavoiteltiin ensisijaisesti erilaisissa hankkeiden järjestämissä koulutuksissa. Nautintoa ei tavoiteltu hankkeissa useinkaan ensisijaisena, vaan toissijaisena muutoksena.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, onko hankkeissa saatu aikaan muutoksia käyttäjissä, sekä miten näitä muutoksia on havainnoitu ja mitattu. Hankkeista raportoituihin 66 tulosta. Muutoksia havaittiin käyttäytymisessä (35 %), asenteessa (18 %), nautinnossa (18 %), tiedoissa (17 %) ja taidoissa (12 %). Hankkeiden vaikutuksesta eri kohderyhmien jäseniä aktivoitui kirjaston käyttäjinä ja lukijoina, he saivat uusia tietoja ja taitoja eri osa-alueilta, kuten tietotekniikasta ja rohkaistuivat esimerkiksi itseilmaisussa.

Systemaattisesti havaittuja vaikutuksia oli yhteensä 11 (17 %) ja ei systemaattisia 55 (83 %). Systemaattisen havainnoitujen osuus on siis alle viidesosa raportoiduista muutoksista. Tämä

osoittaa, ettei tulosten raportointi ole kovinkaan laadukasta. Sitä, kuinka projektin päämäärä on tavoitettu tai tulos saavutettu, ei ole juuri arvioitu tai analysoitu loppuraporteissa.

Tutkimuksen alussa hypoteesinani oli, että niissä raporteissa, joissa on määritelty tavoitteita vaikutuksien suhteen, myös tuloksia vaikutuksien osalta on esitetty täsmällisemmin. Tutkimuksessa kävi ilmi, että hankkeissa raportoitiin saavutetuiksi kolmasosa (29 %) asetetuista tavoitteista vaikutuksien suhteen. Sitä, miksi osaa tavoitteista ei saavutettu, ei juuri perusteltu.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tavoitteiden ja tulosten raportoinnin lisäksi selvittää, mitkä taustatekijät ovat yhteydessä vaikutuksien raportointiin. Näitä taustatekijöitä olivat kohderyhmä, raportin pituus ja avustuksen määrä. Hankkeissa tavoiteltiin ja saavutettiin eniten muutosta lasten ja nuorten (43 tavoitetta, 32 tulosta) osalta. Kävi myös ilmi, että aikuiset määriteltiin kaikissa tapauksissa jonkin muun ominaisuuden kuin iän perusteella kohderyhmäksi.

Suurin osa (69 %) raporteista oli pituudeltaan alle 1,5 sivua. Sivumäärällä näytti olevan positiivista, joskin pientä yhteyttä prosessin, tuloksen ja tuotoksien raportoinnin kanssa. Avustuksen määrällä ei näytä olevan yhteyttä sen kanssa, tavoitellaanko hankkeessa muutosta käyttäjissä vai ei. Yhtä lailla pienemmän budjetin hankkeessa voidaan tavoitella ja raportoida muutoksia kuin isomman budjetin hankkeessa. Toisaalta isompi avustus ja samalla suurempi hankkeen koko ovat positiivisesti yhteydessä raportin pituuteen.

6.2 Tulosten suhde aikaisempaan tutkimukseen

Tutkimuksen tulokset ovat ainoaa laatuaan, koska aikaisempaa tutkimusta aiheesta ei ole tehty. Käyn kuitenkin läpi, miten aikaisempi tutkimus tukee tämän tutkimuksen tuloksia.

Tutkimuksen tulos siitä, etteivät raportit ole tuloskeskeisiä, on samankaltainen kuin mitä Sandin (2012) havaitsi omassaan. Sandinin tutkimissa raporteissa näkökulma painottui usein sen kirjoittamiseen, mitä hankkeessa on tehty. Myös tässä tutkimuksessa näkökulma painottui hankeraporteissa tuotosten kuvaamiseen. Kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeissa huomio näyttäisi raportoinnin perusteella kiinnittyvän enemmän toiminnan tai palvelun tuottamiseen kuin varsinaiseen muutoksen aikaansaamiseen.

Tavoitteiden ja tuloksien raportointi osoittautui pinnalliseksi ja haastavaksi arvioida tai analysoida. Tavoitteiden erittelemisen kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raporteista ei ollut yksinkertaista. Osassa raporteissa esiintyi viittauksia avustushakemukseen ja toteamuksia ”tavoitteiden saavuttamisen onnistumisesta” ilman sen erittelyä, mitä nämä tavoitteet pitivät sisällään. Ei ollut kuitenkaan perusteetonta olettaa, että raporteissa esiteltäisiin hankkeen tavoitteita. Ruuskan (2005, 245) mukaan projektin onnistumista arvioidaan suhteessa projektisuunnitelmaan. Tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen ovat siis tärkeät raportoitavat osuudet. Näiden osalta raporteissa olisi paljon kehitettävää.

Tutkimuksessa ilmeni, että hankkeiden tuloksien raportoinnissa oli selviä puutteita. Hankkeissa ei raportoitu juurikaan indikaattoreiden tai mittarien käyttöä. Vaikka hankkeen dokumentoinnin kannalta on hyödyllistä tietää yhteistyökuvioista ja tapahtumien ajoista ja paikoista, näistä tiedoista eivät myöhemmät hankkeet tai muut kirjastot voi hyötyä samalla lailla, kuin jos olisi raportoitu hankkeissa käytettyjä indikaattoreita, mittareita ja tuloksia.

Sen lisäksi, ettei hankkeiden tuloksia suuremmin arvioitu tai mitattu, loppuraporteissa ei myöskään tuotu, paria poikkeusta lukuun ottamatta, esille, miksi osaa tavoitteista ei ole saavutettu. Näin ollen on vaikeaa tehdä päätelmiä siitä, miksi osa tavoitteista on jäänyt raportoimatta tuloksien osalta. Tervola (2005,72) tuo esille, että kehittämishankkeissa voidaan asettaa tavoitteita, jotka toimivat ikään kuin visiona hankkeen aikana. Näitä ei Tervolan (2004,72) mukaan ole välttämättä edes ajateltu saavutettaviksi. Näin ollen voisi ajatella matkan olevan päämäärää tärkeämpi. Toisaalta matkaa voisivat selkeyttää selkeät yksittäiset osa-tavoitteet, jotta visio voisi pala palalta toteutua.

Sand (2012, 117) ei tehnyt tutkimuksessaan varsinaista analyysia siitä, kuinka projektien tavoite tai päämäärä oli saavutettu, mutta hänen tuntumansa oli, että arviointia ja analyysia näiden osalta tehdään suuressa osassa projektiraportteja vain pinnallisesti. Tämä tutkimus vahvisti tätä tuntumaa. Lisäksi tutkimuskirjallisuudessa tuotiin useaan otteeseen esille, että kirjastojen johtajien ja henkilökunnan olisi perehdyttävä syvemmin olemassa oleviin arviointim metodeihin ja raportointiin.

Kirjastoissa tulisi olla tietämystä siitä, mitä otanta ja tutkimusmetodeja on käytettävissä, miten rekrytoida tutkittavia ja arvioida kirjaston käyttöä ja käytettävyyttä, mitkä metodit sopivat mihinkin tarkoitukseen ja kuinka analysoida, tulkita, esittää ja käyttää määrällistä ja laadullista dataa, jota he keräävät tehdäkseen päätöksiä ja strategisia suunnitelmia”. (Convey 2002, 3- 4.)

Sillä, etteivät arviointimetodit ole kovinkaan tuttuja – tai ainakaan esiteltyjä raporteissa, saattoi olla yhteys siihen, että tietoja ja taitoja tavoiteltiin ja saavutettiin vähiten muutostyypeistä. Nämä kaksi vaatisivat selkeät indikaattorit ja mittaamista, mitä ei hankkeissa juuri raportoitu. Muutokset käyttäjien tiedoissa ja taidoissa vaatisivat hankkeilta myös syvempää käyttäjäkeskeistä lähestymistapaa, jossa selvitettäisiin kuinka ohjelma tai palvelu teki muutoksen käyttäjän elämässä. Näiden osalta olisi myös tärkeää tarkentaa, kuinka moni oppi ja millä tasolla. Tietojen ja taitojen kehittäminen on kirjattu myös omaksi tavoitteeksi kirjastolaissa (4.12.1998/904). Sopivan mittariston kehittäminen näiden havainnointiin olisi tärkeää, jotta näiden tavoitteiden toteutumista ja niiden aikaansaamia vaikutuksia voisi seurata.

Rubinin (2006,15) vaikuttavuuden arvioinnin kriteereistä toinen oli, että hankkeen tuottaman palvelun tai toiminnon tulisi kohdistua suoraan kohderyhmään, olla käyttäjäkeskeinen. Oletin, että jokaiselta hankkeelta olisi tunnistettavissa oma kohderyhmänsä. Näin olikin, mutta osalla kohderyhmä oli tarkemmin rajattu kuin toisilla. Rubinin (2006,15) esittämä näkemys siitä, että palvelut, jotka on suunnattu koko yleisölle, eivät sovellu vaikuttavuusarviointiin, näyttää tutkimuksen valossa pitävän paikkansa. Niissä hankkeissa joissa kohderyhmää ei ollut eritelty iän tai muun ominaisuuden suhteen, vaikutuksia ei raportoitu lainkaan.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että vaikka hankkeella on selkeä kohderyhmä, jolle se tuottaa palvelua tai toimintaa, ei ole taakäyttäjäkeskeisyydestä. Monet hankkeet paljastuivat vähemmän käyttäjäkeskeisiksi kuin hankkeen nimi tai kuvaus antoivat ymmärtää.

Kun aloin käydä läpi kirjastojen kokeilu- ja kehittämishankkeiden raportteja, odotin saavani lukea, jos nyt en suuria menestystarinoita, niin ainakin kuvauksia erilaisista oppimiskokemuksista, tuntemuksista ja tuloksista, joita hankkeilla oli saatu aikaan. Käydessäni läpi raportteja jouduin toteamaan, että hankkeiden vaikuttavuuden arviointiin on vielä pitkä matka. Tuntuu, että kirjastojen motivaatiota ei riitä edes yleiseen raportointiin – raportit olivat välillä vain parin lauseen mittaisia. Monista raporteista sai sen kuvan, ettei niitä ollut ajateltu luettavaksi jälkikäteen.

Sandin (2012, 137) arvelee analyysin ja hyvän rakenteen puuttumisen pohjautuvan kirjaston traditioon ja kulttuuriin, jossa ammattilaiset eivät dokumentoi ja välitä kokemuksiaan alasta. Kirjastojen tulisikin tehdä motiiviansa arviointia ja pohtia mikä tarkoitus hankkeiden raportoinnilla

on. Sandin (2012, 137-138) esittääkin, että kirjastojen ”tarvitsee löytää selvä suuntaviiva siihen, kuinka arvioida ja keskustella projektiraporteista”.

6.3 Tutkimuksen arviointi

Raportit tutkimusaineistona paljastuivat haastaviksi arvioida ja analysoida. Sandinin (2012) kokemuksensa raporttien analysoimisesta olivat samankaltaisia. Tästä johtuen raporttien sisällön erittelyä pystyi tekemään vain varsin pinnallisella tasolla. Tutkimus ei pysty antamaan syvää kuvaa hankkeiden vaikutuksista tai vaikuttavuudesta.

Tutkimusta voidaan kritisoida sen validiteetista, eli mitataanko tutkimuksessa, mitä oli tarkoituskin mitata. Voidaan esimerkiksi kysyä, onko hankkeiden tuloksien luokittelu luotettavaa. Olivathan kriteerit näiden merkitsemiseen hyvin löyhät. Löyhyydellä tarkoitan sitä, että otin mukaan tutkimuksessa tulokset, vaikka niiden kohdalla ei olisi mainittu indikaattoria tai mittaria. Tässä tutkimuksessa riitti, että tavoiteltiin muutosta ja tämä raportoitiiin saavutetuksi, vaikka raportissa ei osoitettaisikaan, mihin tämä perustuu. Perustelen tätä löyhyyttä kuitenkin sillä, että tutkimuksen rajoituksena olivat aineiston rajoitukset. Aineisto ei antanut syvempään analyysiin mahdollisuuksia, joten päädyin tähän ratkaisuun. Tämä tutkimus antaa siis jonkinlaista yleiskuvaa siitä, missä määrin tavoitellaan muutostyyppien mukaisia muutoksia, sekä missä määrin niitä hankkeissa raportoidaan saavutetuiksi.

Tein tutkimuksessa saman huomion kuin Sandin (2012, 26-27) siitä, että raporteissa on keskenään paljon eroja ja niitä on vaikea tulkita ja analysoida. Tämä lisää tutkijan tulkinnan osuutta, mikä voi vaikuttaa jonkin verran myös tutkimuksen tuloksiin ja reliabiliteettiin, eli tutkimuksen toistettavuuteen.

Tutkimusmenetelmiä olisi siis voinut vielä hioa kriittisemmiksi. Toisaalta koska vastaavaa tutkimusta ei ole tehty aikaisemmin, eikä esimerkkejä tai valmiita raameja ollut käytettävissä. Toivottavasti tulevaisuudessa tutkimusmenetelmiä kehitetään eteenpäin.

6.4 Raportoinnin kehitysehdotuksia

Tämän tutkielman tutkimusaineisto keskittyy vanhempaan raporttimateriaaliin. Kehityshankkeiden raportointia on kehitetty ja kehitetään. On luotu hankkeet.fi -sivusto, jossa hakemukset ja raportit

ovat kaikkine saatavilla – eivät vain makaa arkiston kätköissä. Kun hankeraportit ovat julkisesti esillä, niitä lukevat muutkin kuin vain päätöksentekijät. Raportit tulisivat jatkossa kirjoittaa niin, että niistä saavat tarpeelliset tiedot niin päätöksentekijät kuin muut aiheesta kiinnostuneet. Hakemuksien ja raporttien luonne on muuttumassa avoimempaan suuntaan ja hyviä käytänteitä halutaan jakaa kirjastojen välillä. Ensisijaisesti olisi hyvä, että raporttien väliset isot laatuerot tasoittuisivat ja raportointi voisi olla selkeää ja luettavaa.

Tämä tutkimus on hyödyllinen siinä mielessä, että se osoittaa, millaisen kuvan hankkeista saa loppuraporttien perusteella. Se osoittaa raportoinnin vajeita ja antaa osviittaa siitä, millä osa-alueilla kirjastojen raportointia voisi kehittää. Seuraavaksi esittelen joitakin kehitysehdotuksia, joita olen raporttien analyysin pohjalta muodostanut.

Asenne: Raporttien kirjoittaminen ei ole täysin turhaa. Kirjoittaessa tulee arvioitua ja pohdittua hankkeen eri vaiheita huolella läpi. Hankekokemuksesta opittuja asioita voidaan välittää raportoinnin kautta jäsennellysti muillekin kirjaston henkilökunnan jäsenille tai muille kirjastoille, jotka eivät olleet hankkeessa mukana. Raporteista voi olla lisäksi hyötyä jatkossa, kun kirjastossa aloitetaan uusia hankkeita, etsitään yhteistyökumppaneita tai jos kirjasto haluaa tuoda esille aikaan saamiaan hyötyjä kattojärjestöille ja rahoittajille. Raportointi on väline, jolla voidaan tuoda esille kirjaston osaamista.

Sisältö: Loppuraportissa voisi kerrata lyhyesti, mikä on hankkeen yleisempi visio ja mitkä sen yksittäiset osatavoitteet. Osatavoitteiden osalta olisi hyvä kertoa, miten ne saavutettiin tai mitkä tavoitteet mahdollisesti jäivät saavuttamatta. Tavoitteiden osalta olisi myös hyvä etukäteen määritellä indikaattorit. Keskeisintä loppuraportissa on kuitenkin hankkeen prosessin, tuotteen ja tuloksen kuvaamiset. Tässä olisi hyvä raportoida lyhyesti prosessin eri vaiheita ja kertoa, miten palvelu, toiminto tai tuote hankkeessa tehtiin ja mitä siitä opittiin. Lisäksi tulisi esitellä kyseinen palvelu, toiminta tai tuote, eli mitä hankkeessa tehtiin ja tulos, eli mitä hankkeessa saatiin aikaan. Painotukset ja pituudet voivat tässä vaihdella.

Indikaattorit ja mittarit: Tavoitteiden yhteydessä olisi tärkeää suunnitella, miten näiden saavuttamista voitaisiin todentaa. Valmiiksi mietityt indikaattorit ja mittarit tuovat tulokset näkyviin. Mitä pätevämpiä mittareita, sitä enemmän tuloksilla on painoarvoa.

Raportin pituus: Sivumäärä ei ole suoraan suhteessa raportoinnin laatuun. Samat asiat voi ilmaista laveammin tai tiiviimmin. Laajemmasta hankkeesta on myös enemmän kerrottavaa kuin lyhyestä. Tutkimuksen perusteella raportin olisi kuitenkin hyvä olla vähintään yhden sivun mittainen. Olisi tärkeää arvioida, miten hankkeesta tietämätön saisi tiiviin ja selkeän paketin.

Kehitysehdotuksia lukiessa on tärkeää muistaa, ettei yleisten kirjastojen hankkeiden tehtävänä ole tuottaa suurta tieteellistä dataa. Kokeilu- ja kehittämishankkeet antavat taatusti mukavaa piristysruisketta kirjaston toiminnalle ja mahdollisuuksia kokeilla jotakin uutta toimintaa. Hankkeilla voidaan myös markkinoida kirjastoa, monipuolistaa palvelutarjontaa asiakkaille, luoda uusia yhteyksiä ja opettaa henkilökunnalle uusia projektinhallinnan taitoja. Positiivisia vaikutuksia lienee monia. Nämä pitäisi vain tuoda esille.

Kuten kirjallisuuskatsauksessa käytiin läpi, yleisten kirjastojen resurssit arviointi- ja kehittämistyölle ovat yliopistokirjastoja pienemmät. Näin ollen rahallinen tuki hankkeille on tärkeää. Rahan lisäksi voisi pohtia, olisiko mahdollista tarjota hankkeille menetelmällistä tukea, kuten ilmaista konsultointiapua. ELY onkin järjestänyt hankekoulutusta viime vuosina. Porkkanaksi voisi harkita myös jotain pientä palkintoa hyvästä raportoinnista.

6.5 Jatkotutkimuksesta

Koska vastaavaa tutkimusta kirjastojen hankeraporteista ei ole aikaisemmin toteutettu, tämä tutkimus toimii avauksena siihen, miten ja millä tasolla muutoksia on tavoiteltu ja saavutettu kirjastojen hankkeissa raporttien perusteella.

Tässä tutkimuksessa tutkimusaineistona olivat harkinnanvaraisella otannalla mukaan valitut hankeraportit vuosilta 2007–2010. Jatkotutkimukselle ajankohtainen kohde olisi tutkia hankkeet.fi –sivustolle lähetettyjä hakemuksia ja hyviä käytänteitä, joita on alettu julkaista syksystä 2011 alkaen. Näitä voisi tutkia samoja muutostyyppejä (tiedot, taidot, nautinto, asenne ja käyttäytyminen) käyttäen kuin tässä tutkimuksessa. Aikaisemmat ELY-hankkeet olivat lähinnä kirjallisuushankkeita, mutta nyt sen tukemien hankkeiden skaala on laajentunut vastaamaan tämän tutkimuksen kokeilu- ja kehittämishankkeiden sisältöjä. OKM ei puolestaan enää jaa avustuksia kuin valtakunnallisille ja keskitetyille hankkeille.

Kirjastojen aikaan saamien vaikutuksien ja vaikuttavuuden tutkimiselle on paljon tarvetta ja monia mahdollisuuksia. Suomessa on toteutettu yksi laajempi kysely kirjastojen tuottamista hyödyistä (Serola & Vakkari 2011) ja tämän tutkimuksen kautta tutkittu kirjastojen hankeraportteja. Seuraavaksi voisikin lähteä tekemään kentälle case-tutkimusta. Hieno tutkimusaihe olisi seurata ja analysoida jonkin kirjaston projektin hallintaa ja dokumentointia. Seuraamalla hankkeita voisi myös arvioida muutosindikaattoreiden ja mittarien käyttämistä tarkemmin.

Viitteet

Bawden, David (1990). User-oriented evaluation of information systems and services. Aldershot: Gower

Brophy, Peter (2006). Measuring library performance principles and techniques. London: Facet

Convey (2002). Usage and usability. Library practices and concerns. Washington (D.C.): Digital Library Federation

Dugan, Hernon & Nitecki (2009). Viewing library metrics from different perspectives. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited

Durrance, Fisher & Hinton (2005). How libraries and librarians help. A guide to identifying user-centered outcomes. Chicago : American Library Association

Grönroos, Christian (2003). Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY, 2. p.

Haapaniemi, Marja, Rohkimainen, Samppa & Kortelainen, Kerttu (2012). Uusien kirjastopalvelujen vaikuttavuus. Arviointitutkimus Tietoyhteiskunnan tilat ja sisällöt – hankkeessa. Oulun yliopisto: Uniprint Oulu

Jyrhämä Ritva. 2000. Sisällön erittelyn mahdollisuuksia. Taulukkolaskentaohjelma analysoinnin apuna

Kann-Christensen, Nanna (2010): National Strategies for Public Library Development: Danish and Swedish Models for Project Funding. Nordisk Kulturpolitisk Tidskrift. 1-2, p. 33-50

Kiuas, Sini (2012). Kirjallisuuden projektit kirjastossa. Helsinki: Avain

Kohta, Laura (2006). Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä: tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. Pro gardu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopistopaino

Kortelainen, T. (2003). Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä: pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti
Parkki. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu

Kuusinen, I & Nurminen, M (1999). Korkeakoulukirjaston asiakaspalvelun arviointi. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Helsingin kauppakorkeakoulun ja Leeds Metropolitan Universityn kirjastot. Helsinki: Edita

Lancaster, F.W. (1993). If you want to evaluate your library. Champaign: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science, 2.p.

Markless and Streatfield (2006) Evaluating the impact of your library. London: Facet Publishing

Marttinen & Jousmäki (2009). Etelä-Pohjanmaan kuntapäättäjien kirjastonkäyttö. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-200909074356>
(Tarkistettu 30.10.13)

Niemi, Esa (2005). Oppilaitokset kehittämishankkeiden kotipesänä. Teoksessa Esa Niemi (toim.) Pysyvä muutos? Kehittämishankkeiden vaikuttavuutta etsimässä, Tampere: Tampereen yliopistopaino s. 22-28

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010). Yleisten kirjastojen laatusuositus.
Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Yliopistopaino

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2009) Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Yliopistopaino.

Pihlaja, Juhani (2004). Kirjastonkäyttö. Vammala; Soceda

Poll, R. (2007) Measuring quality: performance measurement in libraries. München: Saur

Rouvari A, Laitinen M, Luokkanen S, Saarti J, Tyrväinen J. (2007). Laatu ratkaisee. Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura

Rubin (2006). Demonstrating results, using outcome measurement in your library. American Library Association, Chicago, IL (2006)

Ruuska, Kai (2005). Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. 5. uud. p. Helsinki: Talentum

Sandin, Amira Sofie (2011). Barnbibliotek och lässtimulans: delaktighet, förhållningssätt, samarbete. Stockholm: Regionbibliotek Stockholm

Serola, Sami & Vakkari; Pertti (2011). Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21.

Sinkkonen S. & Kinnunen J. (1994). Arviointi ja seuranta julkisella sektorilla. Kuopio: Kuopion yliopisto

Peltonen, Antti (2005). Laadulla vaikuttavuuteen. Teoksessa Esa Niemi (toim.) Pysyvä muutos? Kehittämishankkeiden vaikuttavuutta etsimässä, Tampere: Tampereen yliopistopaino s.65-72

Tuomi & Sarajärvi (2002). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Verkkolähteet:

Entitle Life Long Learning (2008). Assessment Framework: Appendix 2 - More about the GLOs. Saatavilla: <http://entitle.mdrpartners.com/eng/Assessment-Framework> (Tarkastettu 30.10.13)

Jyväskylän yliopiston Koppa (1) Saatavilla:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus> (Tarkastettu 30.9.13)

Jyväskylän yliopiston Koppa (2). Saatavilla:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus> (Tarkastettu 30.9.13)

Kekki, Kirsti (2011). Ministeriön kansallisten kirjastolinjausten tavoitteet ja vaikutukset.

Saatavilla:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Ministeriön_kansalliset_kirjastolinjaukset.pdf (Tarkastettu 30. 9.13)

Kirjastot.fi (2011). Iltasatuja vankilasta kotiin [Tiedote]

Saatavilla: <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/ajankohtaista/tiedote/ajankohtaista/iltasatuja-vankilasta-kotiin> (Tarkastettu 30.10.13)

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Mittaaminen: muuttujien ominaisuudet.

Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavilla:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> (Tarkastettu 30.10.13)

Opetus- ja kulttuuriministeriö (20.8.2012). Valtionavustukset yleisten kirjastojen erityistehtäviin ja toiminnan kehittämiseen. Dnro 35/623/2012. Saatavilla:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/avustukset/liitteet/Valtionavustukset_yleisten_kirjastojen_erytistehtaviin_ja_toiminnan_kehittamiseen_2012.pdf (Tarkistettu 30.10.13)

Suomen kuntaliiton verkkosivut. Kirjastopalveluiden arviointi:

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastoarviointi/Sivut/default.aspx> (Tarkastettu 30.9.13)

Yleisten kirjastojen hankerekisteri (2011). Hanke: Jukolan itsepalvelukirjasto - lähikirjaston uusi avoin palvelukonsepti. Saatavilla: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/jukolan-itsepalvelukirjasto-%0B-l%C3%A4hikirjaston-uusi-avoin-palvelukonsepti> (Tarkistettu

30.10.13)